

# Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



**“ANÁLISIS DE LA EXPECTATIVA DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO  
SANITARIO COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS  
TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN EL MONASTERIO SANTA CATALINA,  
AREQUIPA - 2021”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**Ardiles Bolaños, María Lucia**

**Hinojosa Aramayo, Grace Deyanira**

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciada en Turismo y Hotelería**

Asesora:

Mg. Delgado Del Carpio, Peggy Gina

**Arequipa – Perú**

**2021**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**TURISMO Y HOTELERIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 17 de Septiembre del 2021

**Dictamen: 002170-C-EPTYH-2021**

Visto el borrador del expediente 002170, presentado por:

**2012202312 - ARDILES BOLAÑOS MARIA LUCIA**

**2012243992 - HINOJOSA ARAMAYO GRACE DEYANIRA**

Titulado:

**ANALISIS DE LA EXPECTATIVA DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO SANITARIO COVID-19 Y  
SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACION DE LOS TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN EL  
MONASTERIO SANTA CATALINA. AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0154 - COLQUE VALLADARES VICTOR ALEJANDRO  
DICTAMINADOR**



**2076 - PALZA MONROY AMELY FARIDY  
DICTAMINADOR**



**2427 - FLORES VILCA IVONNE VIRGINIA  
DICTAMINADOR**



## Dedicatoria

A Dios, por bendecirme y darme fortaleza para cumplir mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional, su amor, aliento y por ser mis guías en todo momento.

A mis hermanos por enseñarme con sus ejemplos y su fuerza para enfrentar cada obstáculo.

A mis abuelos, tíos y primos por estar presentes siempre en cada logro de mi vida.

Grace.

## Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza para afrontar cada adversidad que se presentó.

A mis padres por haberme inculcado la cualidad de ser perseverante para poder ver cristalizados mis sueños y mis metas.

A mi compañero de vida que me ánimo a seguir y no rendirme para ver realizado mi sueño.

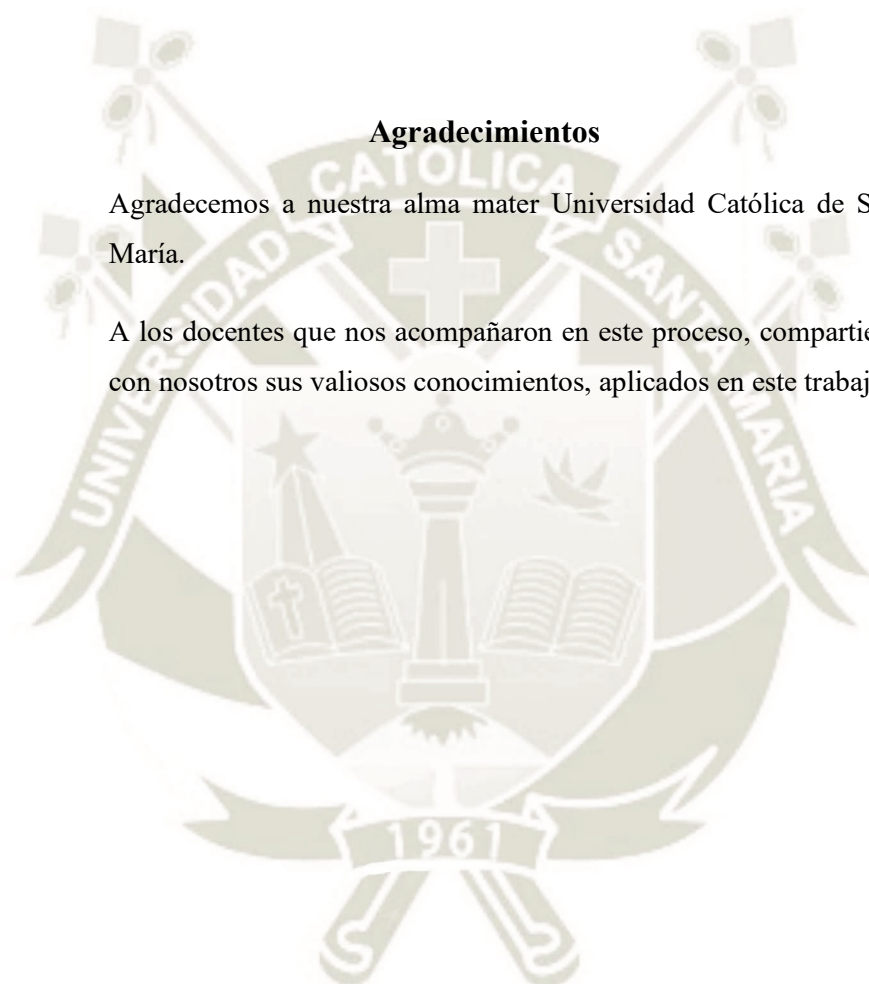
A mis hermanos para seguir sus pasos y ser grande en el ámbito personal como profesional.

María Lucía.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestra alma mater Universidad Católica de Santa María.

A los docentes que nos acompañaron en este proceso, compartiendo con nosotros sus valiosos conocimientos, aplicados en este trabajo.





## Resumen

La investigación titulada: “Análisis de la expectativa del cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa - 2021”; tuvo como objetivo general: Analizar la expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid-19 y la influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio. Método deductivo, investigación de campo, de nivel relacional y diseño no experimental; se aplicaron las técnicas de observación y encuesta aplicada a una muestra probabilística de 148 turistas. Se formuló la hipótesis: Es probable que la expectativa respecto al cumplimiento del protocolo del Covid-19, genere confianza y seguridad lo que influye positivamente en la motivación de los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina.

Los principales resultados demostraron que: La expectativa de los turistas nacionales, antes de su visita al Monasterio de Santa Catalina fue alta, frente al establecimiento de las normas del protocolo Covid-19 ( 81%), frente a los estándares de limpieza (86%), frente a la disposición del kit médico (82%) y de pediluvio (90%); así también es alta frente al cumplimiento del aforo y seguridad (84%); a la implementación de sistemas de control (89%), frente a las señalizaciones de distancias (94%); de bancas (87%) y del recorrido (88%). La motivación de visita más importante es la seguridad sanitaria, así, para el 67% el permiso para viajar, el 86% las condiciones de seguridad sanitaria, el 72% el control de la curva de contagios. Se concluye que: Las expectativas de cumplimiento del protocolo sanitario frente al Covid-19 que se tuvieron los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina fue alta en la mayoría de los turistas; lo que influyó de manera significativa en la motivación de la visita, al prevalecer la seguridad sanitaria por encima de la motivación económica y cultural.

Palabras Claves: Covid-19, expectativa de visita, turistas nacionales, Monasterio Santa Catalina, motivación de visita.

## Abstract

The research entitled: "Analysis of the expectation of compliance with the health protocol against Covid-19 and its influence on the motivation of national tourists who visit the Santa Catalina Monastery, Arequipa - 2021"; had as general objective: Analyze the expectation in compliance with the Covid-19 protocol and the influence on the motivation of national tourists who visit the Monastery. Deductive method, field research, relational level and non-experimental design; Observation and survey techniques were applied to a probabilistic sample of 148 tourists. The hypothesis was formulated: It is likely that the expectation regarding compliance with the Covid-19 protocol generates confidence and security, which positively influences the motivation of national tourists to visit the Santa Catalina Monastery.

The main results showed that: The expectation of national tourists, before their visit to the Santa Catalina Monastery was high, compared to the establishment of the Covid-19 protocol standards (81%), compared to cleaning standards (86%) , compared to the provision of the medical kit (82%) and foot bath (90%); thus it is also high compared to compliance with capacity and security (84%); the implementation of control systems (89%), compared to distance markings (94%); of benches (87%) and of the route (88%). The most important visit motivation is health security, thus, for 67% permission to travel, 86% health security conditions, 72% control of the contagion curve. It is concluded that: The expectations of compliance with the health protocol against Covid-19 that national tourists had to visit the Santa Catalina Monastery was high in most tourists; This had a significant influence on the motivation for the visit, as health security prevailed over economic and cultural motivation.

**Keywords:** Covid-19, expectation of visit, national tourists, Santa Catalina Monastery, motivation to visit.

## Introducción

La investigación titulada: “Análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina. Arequipa, 2021”, fue motivada por la situación actual de la pandemia del Covid-19 que ha limitado la visita de los turistas a instituciones como el Monasterio Santa Catalina; debido a la histeria generada en los ciudadanos por el rápido contagio de esta enfermedad y las consecuencias mortales que ha dejado en el mundo; generando circunstancias peculiares en el sector turismo; así bajo un contexto diferente, también se modifica el comportamiento del consumidor respecto a sus expectativas y motivaciones de visita.

Este estudio no pretende analizar toda la problemática que ha significado para el sector de turismo, uno de los más afectados en la mayoría de los países; sino, más bien aportar respecto a los cambios que han surgido en estas dos variables de estudio como son: La expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y las motivaciones de visita al Monasterio Santa Catalina; con cuyos resultados de esta investigación inédita se pueda aportar a las estrategias de reactivación de las visitas.

Siguiendo la normativa de la Escuela, presenta sistemáticamente tres capítulos:

En el primer capítulo se desarrolló dos temas el problema de la investigación y el diseño de investigación, el primer tema contiene el enunciado, planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, el marco teórico conceptual, que aborda los temas relacionados a las variables de la investigación; así como los antecedentes de temas similares, que por ser un tema actual son escasos. El segundo tema desarrolla los aspectos relacionados al tipo, nivel y diseño de la investigación; así como las técnicas e instrumentos, el campo de verificación, las estrategias de recolección de datos.



El segundo capítulo contiene los resultados de la investigación, específicamente los relacionados a la presentación ilustrativa respecto a cumplimiento del protocolo Covid-19 en el Monasterio Santa Catalina; en segundo lugar se presentan los resultados de la primera variable; o sea las tablas y graficas sobre las expectativas respecto al establecimiento del protocolo en su visita al Monasterio, en tercer lugar presenta los resultados de la segunda variable; o sea los resultados de la motivación de los turistas para realizar la visita. También se presenta la discusión y el diagnostico.

En el tercer capítulo denominado Propuesta de la intervención, se desarrollan dos proyectos sobre el Mantenimiento del cumplimiento del protocolo y difusión de dicho cumplimiento, respectivamente.

El trabajo finalmente presenta las conclusiones y sugerencias; así como las referencias y los anexos respectivamente.

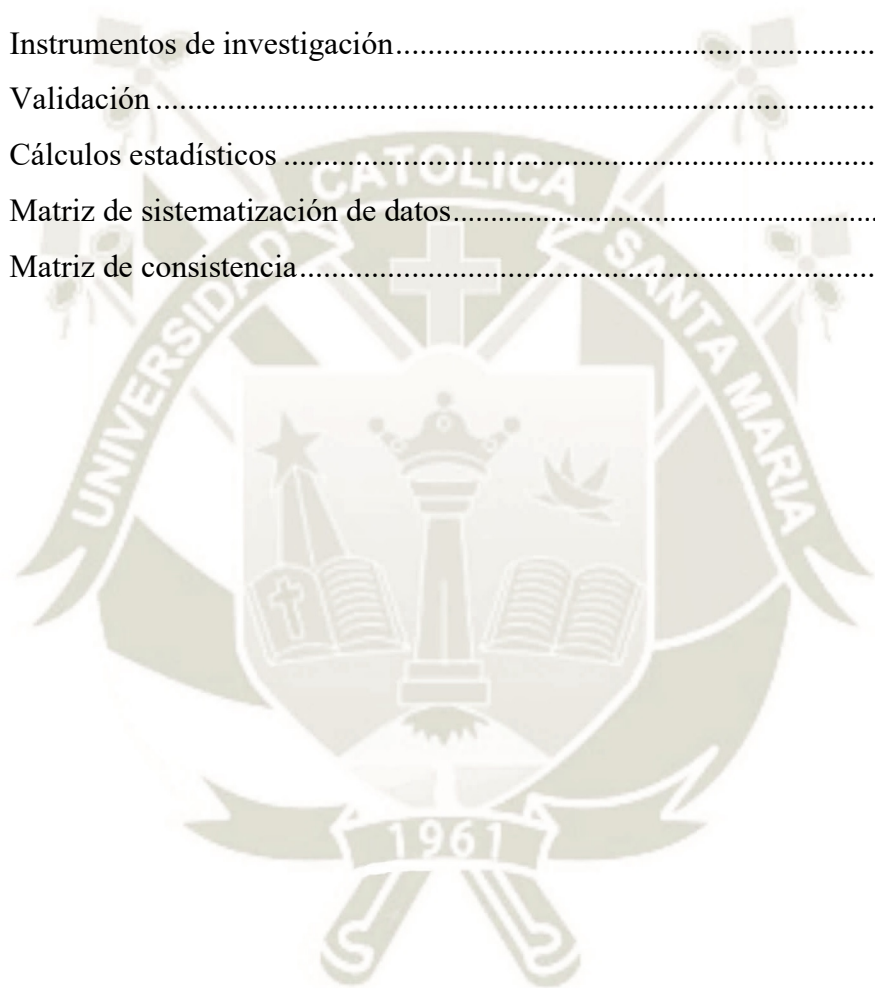


## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	vii
CAPÍTULO I .....	17
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.1 Enunciado del problema .....	17
1.2 Planteamiento del problema .....	17
1.3 Campo y área .....	17
1.4 Justificación.....	17
1.5 Objetivos de Investigación .....	18
1.5.1 Objetivo General.....	18
1.5.2 Objetivo Especifico .....	18
1.6 Marco Teórico Conceptual.....	18
1.6.1 El Producto turístico.....	18
1.6.2 El turismo en el contexto de la pandemia Covid 19 .....	21
1.6.3 Implicancias de la pandemia covid-19 en la industria turística.....	23
1.6.4 El protocolo covid-19 y su gestión en el sector turístico .....	28
1.6.5 La expectativa del turista respecto al cumplimiento del protocolo Covid 19 .....	40
1.6.6 La demanda: factores que influyen en la conducta de consumidor .....	43
1.6.7 Modificación en la demanda respecto a la motivación de viaje Pos Covid 19.....	46
1.6.8 Características principales del Monasterio .....	48
1.7 Antecedentes investigativos .....	62
1.7.1 Internacionales.....	62
1.7.2 Nacionales .....	63
1.7.3 Locales.....	63
1.8 Hipótesis.....	64
2. Diseño de investigación.....	65
2.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	65

2.1.1	Tipo de investigación .....	65
2.1.2	Nivel de Investigación .....	66
2.1.3	Diseño de Investigación.....	66
2.2	Técnica e Instrumento .....	66
2.2.1	Técnica de recolección de datos .....	66
2.2.2	Instrumento de recolección de datos .....	66
2.3	Campo de Verificación .....	67
2.3.1	Ámbito Geográfico.....	67
2.3.2	Unidad de Estudio .....	67
2.3.3	Temporalidad.....	68
2.4	Estrategias de Recolección de Datos.....	68
2.5	Criterios de procesamiento de información (de ser necesario según el tipo de investigación cuantitativa o cualitativa).....	68
CAPÍTULO II .....		69
1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	69
1.1	Presentación ilustrativa respecto al cumplimiento del protocolo Covid 19 en el Monasterio Santa Catalina.....	69
1.2	PRIMERA VARIABLE: Análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid-19 .....	73
1.2.1	Expectativas frente al establecimiento del protocolo en el Monasterio Santa Catalina.....	73
1.2.2	Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura.....	79
1.2.3	Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias .....	85
1.2.4	Expectativa de la comunicación y difusión .....	97
1.3	Segunda variable: Motivación de los turistas para realizar la visita al Monasterio Santa Catalina.....	105
1.3.1	Motivación cultural .....	105
1.3.2	Motivación económica.....	111
1.3.3	Motivación de seguridad sanitaria .....	117
2.	DISCUSIÓN .....	130
3.	DIAGNÓSTICO .....	136
3.1	Método .....	136
3.2	Identificación e problemas.....	137
3.3	Problema objetivo de intervención .....	137

CAPÍTULO III.....	138
1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	138
1.1 Proyecto 1:.....	138
1.2 Proyecto 2.....	139
CONCLUSIONES .....	140
SUGERENCIAS .....	141
REFERENCIA.....	141
Anexo 1: Instrumentos de investigación.....	147
Anexo 2: Validación .....	150
Anexo 3: Cálculos estadísticos .....	152
Anexo 4: Matriz de sistematización de datos.....	154
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	162





## Índice de Tablas

Tabla 1. Su expectativa respecto al establecimiento de normas de protocolo Covid 19 .....	73
Tabla 2. El nivel de expectativas respecto a los estándares de limpieza .....	75
Tabla 3. La expectativa respecto a la disposición del kit médico .....	77
Tabla 4. Expectativa del nivel de acondicionamiento de las áreas turísticas del monasterio .	79
Tabla 5. Esperaba que se esté cumpliendo con las señalizaciones con medidas de seguridad dentro del protocolo .....	81
Tabla 6. El nivel de expectativas respecto a la disposición de áreas implementación kit médico control sanitario Covid 19.....	83
Tabla 7. El nivel de expectativa de limpieza y desinfección .....	85
Tabla 8. Esperaba que se esté cumpliendo con el aforo y seguridad .....	87
Tabla 9. El nivel de expectativa respecto a la aplicación del control a los turistas uso del kit médico .....	89
Tabla 10. Esperaba exista control en el distanciamiento .....	91
Tabla 11. Nivel de expectativa en el uso de materiales de protección en el personal .....	93
Tabla 12. Nivel de expectativa en el uso y control de protección en los visitantes .....	95
Tabla 13. Expectativa respecto a la reserva, previa cita y pago virtual .....	97
Tabla 14. Nivel de expectativa de comunicación de supervisiones y auditorias .....	99
Tabla 15. Nivel de expectativas respecto a la difusión de certificaciones .....	101
Tabla 16. Expectativa de lo uso de los medios de comunicación .....	103
Tabla 17. La visita al monasterio de Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de esta institución .....	105
Tabla 18. Motivación de visita al monasterio Santa Catalina por su implicancia histórica .	107
Tabla 19. El tipo de manifestación cultural fue la motivación por la que visitó el monasterio Santa Catalina .....	109
Tabla 20. El precio accesible motivó su visita al monasterio .....	111
Tabla 21. Las ofertas establecidas motivaron la visita al monasterio Snata Catalina .....	113
Tabla 22. Las promociones ofertadas por el monasterio Santa Catalina motivó su visita al monasterio .....	115
Tabla 23. El permiso oficial del Estado para viajar a Arequipa y poder realizar la visita al monasterio .....	117
Tabla 24. La confianza en condiciones de seguridad sanitaria (aplicación de los protocolos) motivo su visita al Monasterio .....	119

Tabla 25. El control de la curva de contagios motivó su visita al monasterio Santa Catalina .....	121
Tabla 26. La aplicación de protocolo motivó su visita .....	123
Tabla 27. Expectativa por dimensiones del expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid 19 .....	125
Tabla 28. Motivación de visita al monasterio Santa Catalina por dimensiones .....	128



## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Su expectativa respecto al establecimiento de normas de protocolo Covid 19 .....	73
Gráfico 2. El nivel de expectativas respecto a los estándares de limpieza .....	75
Gráfico 3. El nivel de expectativa respecto a la disposición del kit médico.....	77
Gráfico 4. Expectativa del nivel de acondicionamiento de las áreas turísticas del Monasterio Santa Catalina.....	79
Gráfico 5. Esperaba que se esté cumpliendo con las señalizaciones con medidas de seguridad dentro del protocolo.....	81
Gráfico 6. La expectativas respecto a la disposición de áreas implementación kit médico control sanitario Covid 19 .....	83
Gráfico 7. El nivel de expectativa de limpieza y desinfección .....	85
Gráfico 8. Esperaba que se esté cumpliendo con el aforo y seguridad.....	87
Gráfico 9. El nivel de expectativa respecto a la aplicación del control a los turistas uso del Kit médico .....	89
Gráfico 10. Esperaba exista control en el distanciamiento .....	91
Gráfico 11. Nivel de expectativa en el uso de materiales de protección en el personal .....	93
Gráfico 12. Nivel de expectativa en el uso y control de protección en los visitantes.....	95
Gráfico 13. Expectativa respecto a la reserva, previa cita y pago virtual .....	97
Gráfico 14. Nivel de expectativa de comunicación de supervisiones y auditorias .....	99
Gráfico 15. Nivel de expectativas respecto a la difusión de certificaciones.....	101
Gráfico 16. Expectativa de lo uso de los medios de comunicación.....	103
Gráfico 17. La visita al monasterio de Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de esta institución.....	105
Gráfico 18. Motivación de visita al monasterio Santa Catalina por su implicancia histórica	107
Gráfico 19. El tipo de manifestación cultural fue la motivación por la que visitó el monasterio Santa Catalina.....	109
Gráfico 20. El precio accesible motivó su visita al monasterio .....	111
Gráfico 21. Las ofertas que establecidas motivaron la visita al monasterio Snata Catalina..	113
Gráfico 22. Las promociones ofertadas por el monasterio Santa Catalina motivó su visita al monasterio.....	115
Gráfico 23. El permiso oficial del Estado para viajar a Arequipa y poder realizar la visita al monasterio.....	117



Gráfico 24. La confianza en condiciones de seguridad sanitaria (aplicación de los protocolos)  
motivo su visita al Monasterio ..... 119

Gráfico 25. El control de la curva de contagios motivó su visita al monasterio Santa  
Catalina ..... 121

Gráfico 26. La aplicación de protocolo motivó su visita ..... 123



## Índice de Figuras

Figura 1. Protocolos relacionados a la actividad turística.....	31
Figura 2. Condiciones mínimas sanitarias .....	36
Figura 3. Motivaciones de viaje .....	47
Figura 4. Ubicación del Monasterio Santa Catalina .....	50
Figura 5. Ilustración del interior del Monasterio Santa Catalina .....	51
Figura 6. Pinacoteca del Monasterio Santa Catalina .....	52
Figura 7. Escultura de Sor Ana de los Angeles en el Monasterio Santa Catalina .....	54
Figura 8. Cafeteria del Monasterio Santa Catalina .....	54
Figura 9. Tienda de Souvenirs del Monasterio Santa Catalina.....	55
Figura 10. Ilustración de la tienda de Lockers del Monasterio Santa Catalina.....	56
Figura 11. Claustros del Monasterio Santa Catalina.....	57
Figura 12. Claustros Los Naranjos en el Monasterio Santa Catalina .....	57
Figura 13. Patio del Silencio en el Monasterio Santa Catalina.....	58
Figura 14. Cocina del Monasterio Santa Catalina .....	60
Figura 15. Plano del Monasterio Santa Catalina.....	61
Figura 16. Tomas de la implementación del kid medico sanitario en el ingreso .....	69
Figura 17. Tomas de la publicación de carteles sobre distanciamiento .....	70
Figura 18. Tomas de señalizaciones de distanciamiento .....	70
Figura 19. Tomas de la publicación de carteles sobre Aforo.....	71
Figura 20. Tomas de señalizaciones y carteles en los servicios higiénicos .....	71
Figura 21. Publicidad de reapertura y horarios de visita al Monasterio Santa Catalina .....	72

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Enunciado del problema

“Análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa - 2021”.

#### 1.2 Planteamiento del problema

¿Cuál es el análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa – 2021?

#### 1.3 Campo y área

Campo: Ciencias Sociales

Área: Turismo

Línea: Motivación Turística

#### 1.4 Justificación

El desarrollo del tema tiene relevancia académica por cuanto se pretende a partir de la investigación del mismo dar respuesta sistemática a la problemática que se puede encontrar.

Desde el punto de vista económico-social es importante por cuanto, actualmente en tiempo de Covid-19 está afectando económicamente la visita al Monasterio Santa Catalina, ya que durante varios meses y a partir de la cuarentena no ha recibido visitantes, generando importantes pérdidas económicas; así, los resultados serán insumos importantes para optimizar la demanda. El desarrollo de la investigación entonces permitirá el conocimiento del tema en forma sistemática, cuyos resultados permitirán la comprensión de la problemática y ofrecerá aportes teóricos metodológicos significativos.



Socialmente la investigación es relevante en este momento en el que se está viviendo una crisis económica generada por el Covid-19, por cuanto a través del conocimiento de las expectativas del cumplimiento del protocolo respectivo y la forma en que influye en la motivación de visita al Monasterio Santa Catalina sus resultados permitirá proponer alternativas de mejora.

## 1.5 Objetivos de Investigación

### 1.5.1 *Objetivo General*

Analizar la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y la influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitaron el Monasterio Santa Catalina. Arequipa, 2021.

### 1.5.2 *Objetivo Específico*

- a. Identificar la expectativa del establecimiento y cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 en los turistas nacionales que visitaron el Monasterio Santa Catalina. Arequipa, 2021.
- b. Precisar la motivación que presentan los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina Arequipa, 2021.

## 1.6 Marco Teórico Conceptual

### 1.6.1 *El Producto turístico*

**Definiciones.** El turismo es definido por la Organización Mundial de Turismo (citado en: Ludeña Reyes (2016) como “aquel que comprende las actividades:

es que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (p.7). Según la Organización Mundial del Trabajo (1998. Como se citó en: Pérez et al. (2010), lo define como: “El conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores” (p.21). Así, el producto turístico se encuentra integrado por un conjunto de elementos intangibles y tangibles; para ser

disfrutados por el turista éste debe conducirse al lugar que lo ofrece. Debe generar satisfacción del cliente tomando en cuenta las condiciones que demanda el consumidor; entonces debe responder a la demanda.

**1.6.1.1 Tipos de productos turísticos.** Según el Mincetur (2015) los productos turísticos se encuentran dentro de cinco categorías turísticas:

**a. Sitios Naturales.** Esta categoría agrupa a diversas áreas naturales que, por sus atributos propios, son considerados parte importante del potencial turístico. Pueden clasificarse en: Montañas, planicies, valles, quebradas, cañones, pongos, lagos, ríos, caídas de agua, manantiales, aguas minero-medicinales, costas, grutas, áreas protegidas, entre otros.

**b. Manifestaciones Culturales.** Se consideran las diferentes expresiones culturales del país, región o pueblo, desde épocas ancestrales (desarrollo progresivo de un determinado lugar) tales como lugares arqueológicos, sitios históricos, museos entre otros.

**c. Folclore.** Se refiere al conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, poemas, artes, gastronomía, etc., que son propios de un país, región y/o un pueblo determinado; o sea que son propias de sus habitantes.

**d. Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas.** Comprenden aquellas obras actuales pero que muestran el proceso de cultura, civilización y tecnología, con características relevantes para el interés turístico. Ejemplo. planetario, pinturas, trenes.

**e) Acontecimientos Programados:** Agrupa a todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que atraen a los turistas como espectadores o actores. Por ejemplo: Eventos Programados como: Festivales, torneos deportivos.

### 1.6.1.2 Factores de los productos turísticos

**A. Factores internos:** Los factores internos son aquellas características propias del producto turístico.

**a. Infraestructura.** Dentro de la infraestructura los servicios generales, servicios básicos, servicios públicos, vías de acceso, telecomunicaciones. Son por tanto todas las construcciones esenciales, obras necesarias que favorecen la práctica turística y permitan disfrutar y usufructuar del producto turístico; por ejemplo, vías de acceso, miradores, piscinas, teleféricos, muelles, juegos infantiles, etc.

En tanto que para el Mincetur (2015, p.8), la infraestructura se refiere: “Al conjunto de elementos básicos requeridos para el funcionamiento de un ambiente rural o urbano, cuya existencia es esencial vital para que se desarrolle el turismo”.

**b. Equipamientos y servicios turísticos:** El equipamiento en el campo turístico es todo aquello que se vincula al desarrollo de las actividades turísticas y lo conforman principalmente los establecimientos que se dedican a prestar los servicios de alojamiento, alimentación, esparcimiento, servicios turísticos (información, comercialización y transporte), etc. que permiten disfrutar de los atractivos turísticos; en general estos permiten agregar valor al destino turístico.

**B. Factores externos.** Rojas Delgado (2015, p. 67) considera que los principales factores externos que influyen en la actividad turística son:

**a. Acceso.** Se refiere a los servicios o disponibilidad del transporte adecuado que favorecen el acceso al producto turístico, tanto en cantidad como en calidad; estos pueden ser el transporte por medio de carreteras, puertos, aeropuertos o ferrocarriles.

**b. Proximidad a centros emisores.** Se refiere a la distancia entre el recurso turístico y el centro emisor; es decir la distancia existente.



*c. Especificidad del recurso.* Se refiere a las características particulares o el valor propio del recurso turístico en comparación con otros recursos similares; es decir el tipo de singularidad que ofrece.

*d. Importancia del recurso.* Se refiere el impacto que puede lograr el recurso en el mercado turístico y la magnitud de la demanda que puede generar.

### **1.6.2 El turismo en el contexto de la pandemia Covid-19**

En la sociedad sus primeras formas de viajes tuvieron en general fines políticos y económicos, hasta que posteriormente se agregaron otro tipo de intereses hasta llegar al viaje por placer; y diversificarse a distintos tipos de turismo; siendo la atracción de los recursos naturales uno de ellos; cuyo interés en los turistas ha crecido significativamente en los últimos años; así, el turismo es una actividad que por su constante incremento provoca impactos sustanciales, favoreciendo la economía, los entornos y la sociedad de aquellos países que la desarrollan, todo esto potenciado por las tecnologías de información y comunicación.

La Organización Mundial del Turismo (2020), en su Informe de políticas sobre el Covid-19 afirma que:

En los últimos años la actividad turística se ha convertido en la principal fuente de ingreso económico en nuestro país; por lo que la conservación y la sostenibilidad de los recursos históricos se han constituido en medios que permiten a las familias aumentar significativamente sus ingresos; los recursos turísticos existentes en las regiones o países, se constituyen en elementos que motiva el desplazamiento de los turistas; de allí su importancia de un buen análisis del producto y su aprovechamiento (p.2).

Así también, en este momento en que el mundo está viviendo una pandemia por el Covid-19 asume relevancia practica en la medida que frente a la crisis económica que se ha generado como producto del aislamiento; se requiere generar nuevas alternativas para la generación de ingresos.

Actualmente frente a la situación de aislamiento por la pandemia generada por el Covid-19, el sector turístico se ha visto fuertemente afectado; siendo el sector que produce importantes divisas para los países; por ello es una de los sectores que prontamente se reactivaran; así, se puede ofrecer una alternativa turística, basada en atractivos naturales y que por lo tanto cuenta con todas las condiciones para dar cumplimiento a los protocolos sanitarios durante su visita.

Este producto puede dirigirse a segmentos de demanda que desee realizar un turismo sin riesgos de contagiarse con el Covid-19.

Acondicionamiento del producto turístico según los protocolos sanitarios Covid-19 y cumplimiento de las normas emanadas por el Mincetur.

La pandemia del Covid-19, se convierte entonces en una gran oportunidad para desempolvar las teorías en el área de las ciencias ambientales que tratan sobre la sostenibilidad ambiental, social y económica, y que deben empezar a ser tema obligatorio de discusión en la academia y en los diferentes sectores productivos (Lesmes Fabián, 2020, p. 81).

En este contexto los autores Bazán y Canales (2020) presentan estadísticas argumentando que:

El Perú es un destino turístico por excelencia. Tan solo el año pasado recibió cerca de 4.4 millones de turistas en Lima, Cusco, Tacna, Puno y Arequipa. Sin embargo, con la pandemia se prevé una considerable reducción del flujo de turistas europeos y americanos a toda la región Latinoamericana, trae consigo una severa desaceleración para este sector, tras un constante crecimiento desde hace más de 20 años (p.47).

### 1.6.3 *Implicancias de la pandemia covid-19 en la industria turística*

El turismo es un sistema caracterizado por ser complejo y dinámico y es un pilar para la mayoría de las economías en vía de desarrollo. “De acuerdo al Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, este sector sostiene uno de cada 10 empleos en el mundo, contabilizando 330 millones, generando el 10% del PIB global y estimando incrementos” (Lesmes Fabián 2020, p. 52).

El sector del turismo es uno de los más afectados por la pandemia con impactos tanto en la oferta como en la demanda de viajes, ocasionando tensiones sociales, geopolíticas y económicas.

La UNWTO (2020a) estima que:

En el año 2020 las llegadas internacionales de turistas a nivel global caerán entre un 20 a 30%, lo que representa una pérdida de 30 a 50 billones de USD. Sin embargo, esta cifra puede ser mayor en la medida en que la pandemia se extienda en el tiempo a lo largo del año. Las pequeñas y medianas empresas, que se estiman en un 80% del sector turístico serán afectadas y, en consecuencia, millones de hogares en el mundo, incluyendo comunidades rurales que dependen de las actividades turísticas.

Sin embargo, a pesar del panorama pesimista pronosticado por los expertos, el turismo por su naturaleza puede apoyar a las comunidades y sociedades a volver a crecer y estabilizarse, ya que este sector ha probado ser resiliente y ser capaz de apoyar la recuperación económica y social de las comunidades.

Este sector es de gran relevancia para la economía, pues está involucrado con el desarrollo de otros sectores, y según la Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2020) “este es uno de los de mayor dinamismo debido a que en el año 2019 se registraron 1451 millones de llegadas de turistas internacionales a nivel mundial, generando ingresos por 1401



miles de millones de USD” (p.9). El coronavirus ha significado una crisis sin precedentes en la era de la globalización que exige de procesos reflexivos y de preparación para hacer frente.

Paris Gallego (2020) afirma que sin duda alguna “el turismo es uno de los sectores productivos que más se ha visto -y se verá afectado por los impactos del Covid-19. Por tanto, el sector requerirá de mayor protección, cuidado y proyección para iniciar su recuperación” (p.7).

La pandemia ha generado una importante baja respecto a las llegadas de turistas internacionales, reduciéndose significativamente el consumo turístico interno, sin que el consumo en viajes al exterior se redirija.

El Covid-19 ha paralizado las actividades en todo el mundo: primero en Asia, luego en Europa y después en el Perú. Y así como nosotros fuimos los últimos en ser afectados por la pandemia, seguramente vamos a salir de la crisis al final, mientras que Asia y Europa se repondrán antes.

Stoessel, J. (2020) considera que:

El año pasado, el sector turístico aportó un poco más del 4% al PBI; se han creado muchos trabajos directos e indirectos, casi 1.5 millones, y se ha hecho de una forma absolutamente descentralizada, lo cual es una de las maravillas de este sector en el país. En el caso de los hoteles, los de 3, 4 y 5 estrellas, el año 2019 se cerró con una ocupación de alrededor del 65% hoy estos hoteles, los muy pocos que están operando, trabajan al 5% de su capacidad de ocupación (p.87).

Entonces la situación del Covid-19 ha ocasionado importantes consecuencias en los agentes que se encuentran inmersas en alguna actividad turística; así ha conllevado a integrarse a un escenario, cuyo reto esencial y original es modificar la concepción del turismo, a partir del Estado y todos los organismos o empresas involucradas, a fin de lograr se reactive, pero dentro de un ámbito económico, social y ambientalmente sostenible.

En este sentido cada actor o gestor deberá tener la capacidad de realizar los cambios y procesos que exige la realidad actual, ya que muchos de los cambios que se realicen serán radicales; así tendrá relevancia la capacidad de adaptación que los actores logren para alcanzar las metas y objetivos deseados.

Madrid y Diaz (2020) afirma que además sobre:

Las graves afectaciones provocadas por la Covid-19 a la salud humana, los efectos dejarán un gran impacto en la industria turística mundial. No se puede descartar que los daños económicos serán los más cuantiosos sufridos por la industria desde el fin de la Segunda Guerra Mundial (p.65).

Las señales de una descomunal afectación al turismo se palpan por todas partes: el cierre de parques temáticos insignia en Estados Unidos y Asia; la interrupción de visitas a museos, atracciones y otras facilidades turísticas en buena parte de Europa; así como un aumento en las restricciones a vuelos provenientes de países con niveles altos de afectación, son una clara muestra de ello.

El sector turismo es uno de los más afectados por la pandemia con impactos tanto en la oferta como en la demanda de viajes, ocasionando tensiones sociales, geopolíticas y económicas. Se estima una caída de entre un 20 a 30% de las llegadas internacionales, lo que representa una pérdida de 30 a 50 billones de dólares cifras que pueden ser mayor en la medida en que la pandemia se extienda en el tiempo a lo largo del año (UNWTO, 2020a, p.8).

De igual manera en investigaciones realizadas se ha estimado que “el sector turístico en un 80% será afectadas y, en consecuencia, los millones de personas y familias que dependen de esta actividad; con tendencia a volver a crecer y estabilizarse, al probar ser un sector resiliente, capaz de recuperarse” (UNWTO, 2020a, p. 12). Este sector es de gran relevancia para la economía, pues está involucrado con el desarrollo de otros sectores y según la

Organización Mundial del Turismo, este es uno de los de mayor dinamismo debido a que en el año 2019 se registraron 1451 millones de llegadas de turistas internacionales a nivel mundial, generando ingresos por 1401 miles de millones de USD (UNWTO, 2020b, p.17).

La presencia de la pandemia del Covid-19, en 2020, ha afectado a todos los sectores productivos, siendo la industria turística una de las más afectadas por la cancelación de viajes, la suspensión de vuelos comerciales, la desocupación de hoteles en los sitios turísticos y la suspensión de eventos culturales y deportivos, lo cual está afectando gravemente este sector, ocasionando graves problemas sociales para muchas comunidades y regiones (Lesmes Fabián, 2020, p. 49).

Después de la pandemia Covid-19 se rescata la aplicación del concepto de desarrollo sostenible en el sector del turismo; así las actividades relacionadas a la actividad turística deben asumir la protección de los recursos naturales. Así también se resalta gran importancia a los aspectos culturales de las comunidades,

Bazán y Canales (2020, p. 71) señalo que, según la Cámara Nacional de Turismo, representante del gremio privado en el Perú, esta crisis afectará a cerca de 800 mil empleos y provocará una pérdida económica de aproximadamente 2000 mil millones de dólares, que se sentirán en mayor medida en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), las cuales son el 92% del ecosistema empresarial del sector.

Dentro de estas MiPymes, uno de los anfitriones turísticos más sensibles son los emprendedores rurales comunitarios en turismo, quienes desde hace años vienen incorporando gradualmente esta actividad dentro de sus esquemas productivos.

Esta crisis trae consigo un desafío doble. Por un lado, el establecer conjuntamente desde el Estado peruano los espacios para garantizar la reactivación de los negocios turísticos tras la emergencia, y por otro, el no dejar de generar confianza en la oferta país. Esta confianza no solo debe responder a esta pandemia, con nuevos formatos de consumo y fórmulas de visita, al



igual que requerimientos de seguridad; sino a las personas que encontraron en el turismo una oportunidad de desarrollo e inclusión económica y social.

Frente a este desafío, el Gobierno peruano ya ha puesto en marcha facilidades de orden tributario para empresas turísticas y un fondo para las cuarentenas en hoteles de posibles contagiados del virus; mientras que la Cámara Nacional de Turismo ha propiciado acuerdos de colaboración con los ministerios competentes.

Además, a través de Promperú se vienen elaborando planes para que tras la crisis se reactiven los viajes internos como herramienta paliativa al futuro crecimiento lento de los viajes internacionales; de la mano con una campaña que afiance la confianza para que los peruanos realicen estos viajes al interior del país. La oportunidad está, precisamente, en los emprendimientos de turismo rural como espacios con una oferta que se puede adaptar mejor a los nuevos turistas luego de la emergencia y con un fortalecimiento de sus procedimientos de sanidad.

Desde nuestra experiencia en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo trabajando junto al Gobierno peruano para afianzar estos emprendimientos, queremos destacar también la oportunidad de apostar por los mercados latinoamericanos, fortaleciendo las estrategias de promoción en fronteras implementadas por Promperú desde hace casi tres años.

Asimismo, es indispensable, y esta pandemia lo ha demostrado, el avance digital del sector turístico. Este avance implica el desarrollo de capacidades locales digitales, en particular, en emprendimientos emergentes, al igual que la promoción de recorridos virtuales y contenidos de la oferta local del patrimonio alimentario, del arte local, entre otros.

Con todos sus efectos, esta crisis implica que trabajemos nuevos paradigmas de desarrollo turístico que apuesten no solo por la recuperación de ingresos sino por la confianza a nivel nacional e internacional. En eso reiteramos el valor de repensar el turismo sostenible como un pilar más allá de las etiquetas y de reencontrar en los emprendimientos de turismo

rural comunitario de la mano de nuevos destinos, una alternativa desmasificada y original, donde la creación de lazos sea el verdadero hecho turístico.

Si se gestiona de manera responsable, el turismo puede salir de esta emergencia más fuerte como un sector que continúe creando oportunidades de desarrollo para millones de personas en el Perú y el mundo.

Así, quedan sentadas las bases de prospectiva de un futuro desafiante y cambiante.

#### **1.6.4 El protocolo covid-19 y su gestión en el sector turístico**

**1.6.4.1 Aspectos generales de gestión.** La gestión es definida por: Lemo y Gonzales (2011) como: “Un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras logrando su continuidad” (p.14). Se refiere a la administración de recursos que dispone una organización y del conjunto de operaciones que se realizan para alcanzar los fines y determinados objetivos de la institución. Tiene como funciones fundamentales los siguientes:

**a. Dirección.** Gonzáles Ponce (2012) define la función directiva como: “El proceso mediante el cual los ejecutivos se aseguran de que los recursos se obtengan y sean utilizados eficiente y eficazmente en el logro de las metas de la empresa” (p. 46).

Entonces la dirección institucional, en general se refiere al proceso de manejo y conducción de los recursos dentro de la organización con el fin de lograr los objetivos previstos.

La dirección “es un proceso social de adaptación de los recursos de una organización, a través de un plan lógico de acción, que consiga con la máxima productividad y rentabilidad, el mantenimiento de la misión-objetivo consensuada en dicha organización” (Actualidad Empresarial, 2013, p.2). De esta manera la dirección en la gestión empresarial implica dirigir y guiar los diferentes esfuerzos individuales y colectivos del recurso humano hacia el logro de los propósitos deseados, dando instrucciones, orientando acerca de la forma de ejecutarlas y garantizar los resultados esperados.

Entonces la dirección a nivel de la gestión tiene a su cargo la administración, coordinación y control de todas las operaciones del establecimiento hotelero.

En el servicio se evidencian los procesos siguientes: Los procesos claves que son los más importantes ya que indican directamente en la prestación de los servicios; los estratégicos y los de soporte que están relacionados con las operaciones que se realizan en la organización o empresa.

**b. El Control.** Henri Fayol, citado en: Llamas Arjona (2009) afirma que el control consiste en: “Verificar si todo marcha de acuerdo con el plan adoptado, las instrucciones dadas y los principios establecidos. Tiene por objeto subrayar los puntos débiles y los errores para evitar que se repitan” (p.20). Esto quiere decir que a través del control se mide si las diferentes actividades se están cumpliendo según lo establecido a partir de las instrucciones o acciones planificadas esto no solo con el fin de corregirlo, sino que también evitar su repetición.

El control se debe comprender como una tarea primordial en la administración; pues, aunque la organización posea magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el órgano ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos previamente establecidos (Choque Sumario, 2015, p.52). La administración resulta importante la ejecución del control, ya que sin este no se podría realizar el seguimiento necesario y con ello la canalización hacia el logro de los objetivos. Algunos de estos suelen ser el registro de los clientes, los ingresos y salidas de clientes, los diferentes servicios que se brindan durante su estadía en los hoteles, la utilidad, entre otros.

Ludeña Reyes (2016, p.87) considera que “el control se rige por los principios de: Prevención, objetividad, flexibilidad, economicidad, comprensión del equipo humano y la información”.



*c. La planificación en la gestión.* La planificación, según Oliva (2013), citado por García, et al. (2018) “En el proceso sistemático de mejora de la planificación y gestión se debe articular la planificación presupuestal con la planificación estratégica y operativa a fin de lograr mejores resultados; además de prever la forma en que serán logrados” (p.73). En general la planificación comprende fundamentalmente: Los objetivos y metas a corto plazo y los estratégicos o de largo plazo, organizar los recursos necesarios para que trabajen en conjunto y orientados a lograr los objetivos planificados, diseño de actividades y la elaboración de indicadores de control o formas de monitoreo del cumplimiento de las actividades planificadas.

*d. La ejecución.* Se refiere a la ejecución de las actividades en forma sistemática según lo planificado para poder lograr los objetivos planificados; o sea es la puesta en marcha del proyecto. En esta fase la coordinación y comunicación son ejes fundamentales

*e. Monitoreo y evaluación.* Solano Rodríguez (s.f) define el monitoreo como: “Un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño” (p.4). Se desprende, por tanto, que a través del monitoreo o seguimiento de la ejecución de las acciones diseñadas se pueden realizar las correcciones y modificaciones necesarias a fin de garantizar el logro de las metas y objetivos.

Así también se evalúan los resultados obtenidos en relación a los objetivos y metas previstos.

#### **1.6.4.2 Establecimiento y aspecto normativo del protocolo Covid -19 en el sector turístico.**

El turismo Covid-19 plantea un nuevo perfil del turista que demandará estrictas normas de higiene y sanitización de espacios, por lo tanto, la invitación es a adoptar estas recomendaciones y en conjunto regresar la confianza a los turistas en el marco de una nueva cultura del viaje (Sernatur, 2020).

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo considera entre las normas de protocolos relacionados a la actividad turística los siguientes:

**Figura 1**

*Protocolos relacionados a la actividad turística*

 Guía informativa para el viajero responsable. Elaborada por MINCETUR, INDECOPI Y OSITRAN	 Guía informativa para el prestador viajero responsable. Elaborada por MINCETUR, INDECOPI Y OSITRAN	 Protocolos a cumplir por los huéspedes en establecimientos de hospedaje y áreas públicas.	 Lineamiento sectorial para la prevención del COVID-19 en el servicio de transporte terrestre regular de personas en los ámbitos nacional y regional
 Protocolo a seguir por los visitantes en áreas naturales protegidas	 Guía informativa para el viajero responsable. Elaborada por MINCETUR, INDECOPI Y OSITRAN	 Protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 PARA Apart Hotel. Resolución Ministerial N°094-2020 MINCETUR	 Lineamiento sectorial para la prevención del COVID - 19 en el servicio de transporte terrestre regular de personas de ámbito provincial.
 Protocolo sanitario sectorial ante el Covid-19 para el guiado turístico- Resolución Ministerial N°113-2020-MINCETUR	 Lineamientos sanitarios ante el Covid-19 para destinos turísticos. Resolución Ministerial N° 195-2020-MINCETUR.	 Protocolo sanitario para la atención de viajeros de vuelos internacionales comerciales. Resolución Ministerial N° 810-2020-MINSA.	 Protocolo sanitario sectorial ante el COVID - 19 para la realización de eventos en el marco del turismo de reuniones. Resolución Ministerial N° 214-2020-MINCETUR.

Fuente: Promperú (2020a).

En el contexto del Covid-19, mediante el Informe N.º 000142-2020-DGM/MC la Dirección General de Museos propone la aprobación de un “Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para el inicio gradual e incremental de las actividades y gestión en los museos y otras instituciones museales”, a fin de contribuir con la prevención del contagio por Covid-19 en el ámbito laboral a partir de la emisión de las disposiciones generales para la vigilancia de

la salud de los trabajadores y visitantes de los museos y otras instituciones museales a nivel nacional (Ministerio de Cultura, 2020).

El Protocolo es de aplicación complementaria al Documento Técnico: “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, aprobado por Resolución Ministerial 448-2020-MINSA (Minsa, 2020).

Entre las principales disposiciones previstas por el Mincetur (2021), según la resolución Ministerial 100-2021, en el ítem 6 sobre las recomendaciones prácticas de gestión, en el punto 6.1 sobre los empleadores dispone:

Gestionar y planificar en las diferentes actividades de los servicios del centro de turismo termal y/o similares. Aplicar obligatoriamente los lineamientos establecidos en el presente documento y dentro de su competencia elaborar el organigrama empresarial, designar las responsabilidades de cada puesto considerando el contexto de la pandemia, las normativas vigentes u otras responsabilidades necesarias para la prevención y control ante el Covid-19. Y, en el punto 6.2 sobre el personal: cumplir las responsabilidades de acuerdo al puesto laboral y aplicar las medidas preventivas expuestas en el presente documento ante la Covid-19 (Mincetur, 2021).

En el punto 7. En relación a los Aspectos generales del servicio señala lo siguiente:

Lo establecido en el presente protocolo no exime a cumplir con las normativas establecidas, obligatorias y vigentes dadas para el sector. Cumplir el Decreto Supremo N 080-2020-PCM que aprueba la "Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del Covid-19", sus modificatorias y ampliaciones.



Elaborar el "Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo de acuerdo a lo establecido en la R.M. N° 448-2020/Minsa, así como lo dispuesto en el presente protocolo sectorial. (Mincetur, 2021)

Entre las normas específicas se presentan a continuación:

- La aplicación de pruebas serológicas o moleculares se realizará de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 972-2020/MINSA.
- Evaluar la clasificación del riesgo de los puestos de trabajo generados en su actividad, de acuerdo a las condiciones propias del centro de turismo termal y/o similares.
- Realizar el saneamiento integral de las instalaciones antes del reinicio de las actividades, evidenciado a través de los certificados correspondientes (desratización, desinsectación, limpieza y desinfección de reservorios de agua y superficies).
- Implementar una política de prevención de riesgo durante el servicio.
- El empleador, a través del profesional de la salud o quien haga sus veces, es responsable de la toma de la temperatura y del seguimiento de cada trabajador con temperatura mayor a 37.5°C.
- Se indicará la evaluación médica de síntomas de la COVID-19 a todo trabajador que presente temperatura mayor a 37.5°C o con síntomas respiratorios. Dichos trabajadores deberán retornar a su domicilio (para el aislamiento domiciliario).
- Entregar al cliente/consumidor las boletas o facturas de manera virtual. En caso de entregas físicas, debe cumplir con la política de distanciamiento físico obligatorio.
- Publicar su oferta u otra información necesaria de manera clara y visible en todos los medios en los que se ofrecen los servicios.
- Establecer medios de comunicación virtual (email, teléfono, otros), entre los trabajadores y el responsable del servicio de seguridad y salud de los trabajadores para el reporte temprano de sintomatología.
- Elaborar el cronograma de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, equipos, materiales y otros.
- Verificar que los proveedores cuenten con la autorización de reanudación de actividades y que cumplan con los protocolos establecidos ante la COVID-19.
- Implementar libro de reclamaciones, preferentemente virtual.
- Establecer turnos de entrada y salida del trabajo en función a la operación, a fin de evitar la aglomeración de trabajadores y clientes.
- Prohibir las visitas de índole personal a los trabajadores al centro de turismo termal y/o similares, permitiendo únicamente las estrictamente necesarias.
- Elaborar e implementar un plan de contingencia para el personal o cliente que muestre sintomatología ante la COVID-19.

Fuente: Mincetur (2021).

**A. Ámbito de aplicación.** El protocolo es aplicable a todos los órganos unidades orgánicas. Direcciones Desconcentradas de Cultura. Proyectos Especiales y Unidades Ejecutores del Ministerio de Cultura, así como a los Gobiernos Regionales. Gobiernos Locales y otras entidades públicas, privadas que administran museos u otras instituciones museales a nivel nacional (en adelante, los Administradores).

**B. Disposiciones específicas:** A continuación, se presentan las normas más importantes del protocolo (se adjunta en anexos su contenido completo), según Mincetur (2021).

1º.- Acciones para la limpieza y desinfección en museos y otras instituciones museales.

Se han establecidos entre otras las siguientes medidas:

a. Velar por la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales que realizan labores de limpieza.

b. Evaluar si aquellos museos y/o instituciones museales que han tenido la presencia reciente de personas, pueden mantener cerrados los espacios transitados por el tiempo mínimo recomendado de nueve (09) días, a fin de evitar la desinfección y el uso de productos que puedan afectar a los bienes culturales muebles.

c. Prohibir las fumigaciones y desinfecciones mediante pulverizaciones generalizadas en salas de exposición, espacios de tránsito con bienes culturales, depósitos, archivos y almacenes, entre otros; salvo casos excepcionales debidamente sustentados por un profesional en conservación.

d. Considerar, para la desinfección en museos y otras instituciones museales, la utilización de soluciones hidroalcohólicas diluidas (alcohol disuelto en agua).

e. Proceder a la desinfección de superficies tales como pisos (de áreas comunes y salas de exposición), puertas, manijas, perillas, candados y similares (siempre que carezcan de valor cultural).

f. Consultar y consensuar todas las medidas específicas de manipulación y conservación (de limpieza y desinfección, entre otras, relacionadas al patrimonio cultural y al trabajador del manejo de colecciones) con profesionales del ámbito de la conservación y la restauración de bienes culturales muebles.

g. Priorizar el aislamiento, en lugar de la desinfección, en el caso de bienes culturales muebles presumiblemente contaminados.

h. Procurar contar con un área de cuarentena para bienes culturales muebles presumiblemente contaminados.

2º.-Acciones previas para la apertura de museos y otras instituciones museales: Según el Mincetur (2021) se establecen como principales medidas preventivas sanitarias:

Se debe contar con un medidor de temperatura (termómetro infrarrojo) que evite el contacto directo, evaluar a cada persona que ingrese a la institución; si esta presenta temperatura mayor de 39°C se le indicara la evaluación médica inmediata.

-En caso de grupos de mayores de 10 trabajadores que compartan la misma área de trabajo, debe distribuirse las labores en días alternos y/o por turnos establecidos para respetar el aforo mínimo y la distancia correspondiente.

-El trabajador que labore en las áreas de atención a los visitantes no podrá encontrarse dentro de los grupos de riesgo identificados por el Minsa.

-El encargado o responsable del museo debe definir un nuevo aforo, para los espacios que albergaran a los visitantes, máximo del 50% de la capacidad establecida antes de decretarse el estado de emergencia sanitaria, incluyendo el uso de los servicios higiénicos.

3º.-Acciones para atención de visitantes a museos y otras instituciones museales: Al respecto el Mincetur (2021) establece las siguientes medidas:

-Al ingresar de las instalaciones, se debe de colocar la señalética y/o cartel informativo que contenga las disposiciones establecidas para la visita y recorrido al museo o institución museal. Se recomienda, asimismo, contar específicamente con trabajadores para informar a los visitantes sobre las disposiciones contenidas en el presente protocolo (pudiendo se los guías oficiales de turismo, orientadores o mediadores al inicio de los recorridos) y su difusión a través de las plataformas digitales de las instituciones.

-Se debe priorizar la reserva, previa cita, como mecanismo de atención a los visitantes, organizándola de acuerdo con el aforo de cada museo o institución museal.



Se deben priorizar, adicionalmente, formas de pago virtual

### C. Normas complementarias (servicios adicionales)

-La apertura de las zonas comerciales comunes (cafetería, librería, tiendas) están sujetas a reglamentaciones nacionales específicas (Mincetur, 2021).

Fundamentalmente en la utilización de cualquier servicio se está pidiendo se cumplan como condiciones mínimas:

**Figura 2**

*Condiciones mínimas sanitarias*



*Fuente:* Promperú (2020a).

Es de suma importancia tener esquemas de gestión o manejo de crisis, con lo que se busca tener una rápida reacción de manera coordinada, que permita amortiguar impactos negativos y una recuperación acelerada a la normalidad, o, mejor dicho, a la nueva normalidad. “Un buen manejo de crisis debe contemplar, en su etapa de preparación, el diseño y estructura de los órganos responsables, asegurando que se guíen por manuales y protocolos de actuación, y estableciendo las normas y recomendaciones de comunicación” (Madrid y Diaz 2020, p.68).

Con el fin de reactivar el turismo en el Perú, las autoridades pertinentes han diseñado las medidas siguientes:

*a. Eliminar las tarifas para museos y parques nacionales.* Lo que implica ingresos gratuitos.

*b. Potenciar las agencias de viajes virtuales.* Nueva estrategia de reinicio de actividades.

*c. Reactivación de restaurantes con servicios delivery y de hoteles categorizados (75 hoteles fueron usados para la cuarentena en Lima).*

*d. Transporte turístico* (para que dé servicio de movilidad a todo el personal de distintos sectores que estén trabajando actualmente).

*e. Se está velando por un reinicio de actividades* de manera responsable, para no tener rebrote del Covid-19 y volver a cerrar o paralizar la economía (Diez Canseco, 2020, p. 23).

El establecimiento del protocolo Covid-19 se realiza bajo diferentes responsabilidades:

**A. A nivel de gobierno:** Promperú (2020b) ha señalado como principales considerandos:

- Protocolos de seguridad: se considera que el estado es el líder en el establecimiento de la reactivación del sector turismo, a través de protocolos claros y directos a fin de asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad y prevención por parte de: medios de transporte, hoteles, restaurantes y operadores turísticos en general.

- Supervisiones auditorias: a fin de garantizar el cumplimiento del protocolo y generar confianza entre los viajeros, se esperaría supervisiones y auditorías que certifiquen el cumplimiento de los protocolos.

- Información: las medidas a tomar deberían informarse de manera oportuna, por medios masivos, y a través de los mismos operadores en sus páginas webs, redes sociales, etc.

- Responsables de verificar cumplimiento: Mincetur, Promperú, Minsa y Municipalidades.

**B. A nivel de las instituciones, agentes u operadores turísticos.** Es también importante que la empresa privada se sume ofreciendo precios atractivos con ofertas y promociones que propicien el despegue del turismo, tenga certificaciones que consoliden la confianza del turista e inclusión de la prueba rápida en los paquetes turísticos.

En este sentido, para Paris Gallego (2020, p.69).

El sector turístico tiene la responsabilidad de apoyar en todas las medidas de contención y prevención de la pandemia actual, como lo ha venido haciendo en los recientes días: prestando servicios de cancelación de viajes sin penalización, ofreciendo hoteles como espacios para hospitalización de pacientes y permitiendo al cliente aplazar sus planes de viajes. Igualmente, es menester de las empresas de turismo, trabajar de manera cooperativa para recuperar la confianza de los consumidores y recuperar las economías locales y regionales en la postcrisis.

En la fase de recuperación del turismo (cuando se produzca) Miquel (2020) señala que: “los gestores de los destinos deberán estar preparados para afrontar las exigencias de un nuevo entorno (...). Elementos como la imagen (y realidad) de la seguridad y el control sanitario pasan a ser de alta sensibilidad, desde la perspectiva de la oferta y de la demanda” (p. 82). En este sentido, para Díaz, A. (2020).

La estructura interna de las empresas también cambiará, seguramente los colaboradores requerirán nuevas habilidades en las cuales deberán entrenarse, es probable que debamos generar nuevos procesos dentro de nuestra operación vinculados con temas de salubridad, quizá, en algunos casos se generen nuevos puestos de trabajo dentro de la industria y todo ello llevará a que las empresas turísticas deban reestructurarse.

Cumplen las funciones siguientes:

- En la infraestructura: Se considera el mejoramiento y o acondicionamiento en la infraestructura y servicios, señalización de la zona para ser transitada, aplicando todos los



protocolos sanitarios Covid-19, dando cumplimiento a las normas emanadas por el Mincetur. Y establecer normas, reglas y pautas claras relacionados a los protocolos de prevención y control.

Al respecto Paris Gallego (2020) señala que, “en los próximos meses, será necesario incluir nuevas medidas sanitarias y económicas para ofrecer al viajero tranquilidad y confianza. Miles de personas evitarán viajar y hacer gasto en actividades de ocio y consumo. Por otro lado, fruto del miedo al contagio, muchas personas dejarán de viajar” (p.3).

En este sentido, el autor hace referencia a que el sector turismo ha de coordinar estrechamente con el sistema de salud a fin de implementar adecuadamente las medidas sanitarias, la limpieza y desinfección para evitar la propagación de una nueva pandemia.

- Se deben instalar los comités responsables del establecimientos y cumplimiento de los protocolos y medidas establecidos por las autoridades competentes.

- Comunicar sobre la implementación de acciones, certificaciones, supervisiones y auditorías: Básicamente es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. En toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor.

Así, para Fernández (2004, p.34), afirma que: “La comunicación se compone de un sinnúmero de elementos, tanto internos como externos, en una forma eficiente”, y Femenia Millet (2014) considera que: “La comunicación turística es el proceso mediante el cual la organización creadora del producto da a conocer la disponibilidad de éste al potencial turista” (p.39).

En el contexto actual, mientras dure la pandemia Covid-19 los mensajes que se deben transmitir estarán orientados al fortalecimiento de la idea de poder volver a viajar a los diferentes lugares turísticos. Así, la comunicación se convertirá un medio de suma importancia para transmitir información a los turistas.

De esta manera, ante la situación del Covid-19, el sector de turismo debe:

- a. Establecer protocolos de prevención y control: Este nuevo viajero confía en que las entidades responsables de promover el turismo, establezcan normas, reglas y pautas claras, que les permita tener la certeza de que volver a viajar será seguro.
- b. Comunicar sobre las acciones empleadas, supervisiones y auditorías: Se espera que las acciones de inspección a los diversos operadores turísticos sean comunicados de manera clara y oportuna.
- c. Dar a conocer destinos aptos para visitas: Aquellos que cumplen con los atributos valorados: el contacto con la naturaleza, poco concurridos, variedad de actividades al aire libre, cortas distancias y fácil acceso.
- d. Fomentar la confianza y consolidar mensajes de prevención y autocuidado: Es importante empoderar al turista en su propia labor de prevención, con mensajes que se enfoquen en el cuidado y vayan mitigando el temor natural al contagio y a la incertidumbre que vivimos (Turisteando, 2020).

El reto más importante para este sector entonces en este contexto de la pandemia está relacionada fundamentalmente con la aplicación y difusión del establecimiento de los protocolos de prevención y control en las zonas turísticas.

#### **1.6.5 *La expectativa del turista respecto al cumplimiento del protocolo Covid-19***

Las Expectativas según Kotler, como se citó en Thompson (2019) se definen como:

las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Estas expectativas se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras anteriores, promesas que ofrecen los competidores y opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

La llegada de la pandemia marca un cambio importante en la percepción de los viajeros frente a los viajes, ya que se ha generado confusión, contrariedad y una sensación de temor a

lo desconocido, a todo aquello que no saben cómo afectará sus vidas y a la falta de información sobre el curso que está siguiendo la pandemia y al alcance que pueda tener la pandemia. En este contexto, así, se proyectan nuevos hábitos y una actitud diferente hacia la actividad turística.

Para Promperú (2020c)

En los limeños mayores y los viajeros de provincias tienen una sensación de temor; sin embargo, no se observa desconfianza hacia algún momento específico del viaje o hacia algún destino o actividad concreta; ósea hay deseos de viajar, pero el escenario es incierto, la fecha es imprecisa aun y solo viajarían dentro del país y la mayoría considera los meses de inicio del próximo año como el escenario más cercano (p.79).

Dentro de los principales aspectos a considerar para viajar

- a. Curva de contagios controlada
- b. Viajes permitidos oficialmente
- c. Existencia de vacuna contra el COVID-19
- d. Sistema nacional de salud fortalecido.

También entre los viajeros de Lima y de provincias tendrían en consideración algunas consideraciones sobre el destino:

- Índice bajo de contagiados
- Donde poder consumir productos locales
- Contacto con la naturaleza y al aire libre
- Distancia corta (ir en auto particular)

Al hablar de los primeros viajes post confinamiento, la variable que determina la elección es la sensación de seguridad que el lugar elegido pueda brindar.



Como expectativas principales para elección del destino se considera fundamentalmente:

- Un destino que brinde seguridad y confianza: Son las expectativas positivas que se tiene sobre el comportamiento de otro en condiciones seguras o no seguras y está compuesta por tres elementos: la honestidad, benevolencia y las competencias de la gente.

- Establecimiento y cumplimiento del protocolo (normas de seguridad y prevención).
- Preferencia por lugares de contacto con la naturaleza o al aire libre y que sean muy espaciosas
- Respeto de la distancia social
- Reducir la posibilidad de contacto con personas extrañas.
- Distancias cortas
- Lugares turísticos con espacios abiertos, poco o nada concurridos y cuyos atractivos se puedan recorrer de manera autónoma y en grupos reducidos.
- Reducción del aforo, en tours, hoteles y restaurantes.

La decisión de viaje en general dependerá:

- Del establecimiento y cumplimiento de medidas de prevención.
- Evitarán estar en fiestas costumbristas, ferias o mercados, discotecas, centros comerciales, e incluso hacer nuevos amigos en los viajes
- Esperan que el Estado, las empresas privadas y las instituciones vinculadas al turismo establezcan protocolos de prevención claros.
- Serán atentos y exigentes con el cumplimiento de las medidas de prevención (certificaciones sanitarias), sin obviar la calidad de los servicios turísticos que prestan (Daley, et al., 2020)

### 1.6.6 *La demanda: factores que influyen en la conducta de consumidor*

Para Banrepcultural (2017, p. 57) “es la que se refiere a la cantidad de bienes o servicios que se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía a un precio específico”. Entonces la demanda se refiere a los bienes y/o servicios existentes en el mercado y que desean adquirir o que están dispuestos a consumirlos; pero que necesariamente cuenten con los recursos necesarios para ello.

Respecto al análisis de la demanda, Oviedo (2018), como se citó en Linares y Gama (2020. p. 24) considera lo siguiente:

Se deben estudiar aspectos tales como los tipos de consumidores a los que se quiere vender los productos o servicios. Esto es saber los niveles de ingreso que tienen, para considerar sus posibilidades de consumo. Se habla, en ese caso, de estratos de consumo o de una estratificación por niveles de ingreso, para identificar a los clientes o demandantes de los bienes o servicios que se piensa ofrecer.

Entonces el autor resalta la importancia de analizar la demanda ya que su estudio permitirá precisar las clases de consumidores que estarían dispuestos a adquirir el producto y/o servicio; teniendo en cuenta el precio que estaría a su alcance.

Conocer la demanda permite saber cuántos compradores están dispuestos a adquirir los bienes o servicios y a qué precio. La investigación va aparejada con los ingresos de la población objetivo y con el consumo de bienes sustituidos o complementarios, pues estos influyen ya sea en disminuir la demanda o en aumentarla.

Según Arnoletto y Díaz (2013, p. 72) es necesario reflexionar respecto a

La concordancia que existe entre los servicios que se ofrecen con los requerimientos que demandan los usuarios; también hace referencia a que se cumplan con las especificaciones de carácter legal, técnico y administrativo en la prestación de servicios.

Implica además un constante proceso para encontrar nuevos procedimientos que

resulten más eficaces y eficientes con un adecuado manejo y racionalización de recursos (p. 54).

En el ámbito turístico, Castillo (2015) realiza la siguiente clasificación:

Clasifica a los turistas en cuatro segmentos: el turista de masas organizadas, el turista de masas individuales, el explorador y aquellos turistas sin rumbo fijo. Aunque otro grupo de segmentos son realizados según los viajes: Viajes relacionados con el entorno, alto contacto con los viajes, viajes espirituales, viajes de placer y viajes productivos / negocios (p. 4).

La segmentación del mercado proporciona entonces grandes ventajas porque permite conocer las oportunidades de negocio dentro de cada segmento y las posibilidades de actuación de la empresa en cada uno de ellos.

Generalmente los consumidores se deciden por un producto en la medida que con el satisface una necesidad; pero, a su vez, éstos actúan de acuerdo a un sistema de valores, deseos, costumbres y aspiraciones. Y efectúa la compra porque puede permitírselo y le gusta. De esta manera, existen factores culturales, sociales, personales y psicológicos que juegan un rol determinante en todas las decisiones de compra que toma el consumidor día a día.

Entre los factores que influyen en la conducta del consumidor se encuentran:

### **A. Factores Culturales**

**a. La Cultura.** Es uno de los factores de alta, amplia y profunda influencia en la conducta del consumidor, esto en la medida de que la cultura es la principal causa de los deseos del consumidor y por tanto influye en el comportamiento de toda persona. Según Kotler & Armstrong (2010) “es fundamental la influencia de la cultura en la conducta o comportamiento del consumidor y al ser tan variada se encuentran conductas de compra muy heterogéneas, que varía dentro de una región, a nivel de un país, etc.” (p.124).



**b. La Sub cultura.** Toda cultura y en cada país existen subculturas o grupos de personas con un perfil cultural que combina creencias, valores y costumbres específicas. Así, muchas subculturas constituyen segmentos de mercado importantes por lo que a menudo se diseñan productos y programas de marketing ajustados a sus necesidades.

**c. Las Clases Sociales.** Para Kotler & Armstrong (2008) “son divisiones relativamente permanentes y ordenadas de la sociedad, cuyos miembros comparten valores, intereses y conductas similares” (p.132). Las personas que integran una clase social tienden a exhibir conductas de compra similares en lo que concierne a productos y marcas.

**B. Factores Sociales.** La conducta del consumidor también está bajo la influencia de factores sociales como: Pequeños grupos, todos los individuos se ven influenciados en su conducta por muchos pequeños grupos a los que pertenece y con los que se relaciona en su vida cotidiana; la Familia: Los integrantes de la familia tienen una gran influencia en la conducta de compra.

Según Amoros (2011), como se citó en Linares y Gama (2020) “la familia es la organización de compras del consumidor más importante en una sociedad, siendo la esposa la principal agente de compras de la familia, especialmente en áreas de productos para el hogar” (p.66); y los papeles Sociales y Posición: Una persona pertenece a muchos grupos, por ejemplo familiares, clubes y organizaciones; entonces la posición de la persona en cada grupo se puede definir en términos tanto de su papel como de su posición.

**C. Factores Personales.** Las decisiones de compra del consumidor también están bajo la influencia de características personales como: La edad y etapa del ciclo de vida: Los gustos en alimentos, ropa, muebles, actividades recreativas y otros a menudo están relacionados con la edad y también con la etapa del ciclo de vida familiar (padres, padres con hijos pequeños, padres con hijos adolescentes, divorciados, etc.

Otro factor es la ocupación que tienen las personas, por ejemplo, los oficinistas tienden a comprar ropa más elegante y los obreros tienden a comprar ropa as resistente, etc.; la situación económica, el estilo de vida y la personalidad.

**D. Factores Psicológicos.** La elección que realizan los consumidores cuando compran se encuentra influenciada por los factores psicológicos principales: La motivación que siente ante la presencia de una necesidad, en este aspecto lo apremiante que resulta para la persona y que hace que busque satisfacerla de manera inmediata, la percepción que tiene frente al producto o servicio, el aprendizaje al respecto, y como último factor las creencias y actitudes.

#### **1.6.7 *Modificación en la demanda respecto a la motivación de viaje Covid-19***

Promperú (2020b) respecto a las modificaciones o cambios en la motivación en los viajeros, afirma que:

Antes la motivación fundamentalmente era: despejarse, conocer nuevos lugares, diversión, descanso, tranquilidad, aventura, comida, pasar en familia. Con el Covid-19 se ha modificado la motivación; pues existe un afán de sentirse seguro, el comportamiento del nuevo viajero restaría prioridad a su motivación intrínseca de descansar y sentirse relajado en el viaje (p. 91).

El turista esta por lo tanto en un mayor estado de alerta, y dada a situación de la pandemia del Covid-19, buscará evaluar el cumplimiento de los estándares de prevención sanitaria, buscando información actualizada, en diferentes medios respecto a los diferente destinos turísticos y servicios seguros y se sentirán menos predispuestos a practicar la socialización.

De esta manera la expectativa respecto al cumplimiento de las normas preventivas sanitarias en los lugares turísticos, se constituyen en una motivación importante en el momento actual.

Algunos datos al respecto que proporciona Promperú (2020c) es que:

En los peruanos, hay deseos por viajar, pero el escenario es incierto, tienen pensado el viaje durante el último trimestre de 2020 o inicios de 2021, el servicio debe incluir protocolos y que inicialmente consideran como primera opción los destinos nacionales (menor riesgo) ya sea dentro o fuera de la región de residencia y de preferencia a espacios abiertos y actividades al aire libre (naturaleza) con poca interacción social.

En la figura siguiente se presentan las diferentes y principales motivaciones de viaje en los turistas.

**Figura 3**

*Motivaciones de viaje*



*Fuente: Promperú (2020b).*

Pérez Aguilera (2017) define al público objetivo como:

Un conjunto de personas con ciertas características comunes a las que dirigirse, en definitiva, se trata de elegir a aquel público que se quiere alcanzar, por tanto, será un segmento de la población con rasgos comunes y con cierto nivel de homogeneidad (p.49).



### 1.6.8 *Características principales del Monasterio*

En cuanto a las características principales que se observa en el Monasterio Santa Catalina, tales como la ubicación, breves antecedentes históricos y los ambientes que expone a los visitantes.

**1.6.8.1 Ubicación:** El Monasterio Santa Catalina se encuentra ubicado en la calle Santa Catalina Nro. 301 del distrito, provincia y departamento de Arequipa.



**Figura 4**

*Ubicación del Monasterio Santa Catalina*



Fuente: Google maps (2021)

### 1.6.8.1 Antecedentes:

El Virrey Francisco Toledo, durante su visita a Arequipa fue informado por el cabildo sobre su deseo de fundar un monasterio de monjas. Ello lo motivó a otorgar las licencias necesarias para la fundación del «Monasterio de Monjas Privado de la Orden de Santa Catalina de Siena». Años más tarde, Doña María de Guzmán, viuda de Diego Hernández de Mendoza, mujer hermosa, rica y joven que no tuvo hijos, decide recluirse en el monasterio en construcción, cediendo para ello todos sus bienes (En Perú, 2020).

Los hechos históricos más importantes son:

Años	Sucesos
1579	Se hace la memoria y capitulación de la fundación del monasterio firmada entre el Cabildo, Justicia y Regimiento de la Ciudad y Obispado del Cusco, luego de firmar el documento se entrega cuatro solares, propiedad de la ciudad, para el funcionamiento del monasterio y se nombra a Doña María de Guzmán «primera pobladora y priora de dicho Monasterio».
1580	Se celebra una misa mayor en la ciudad y Doña María, reconocida como fundadora, toma formalmente los hábitos. Las mujeres que ingresaron como monjas al monasterio fueron criollas, mestizas y hasta hijas de curacas. Recién en 1964 ingresaron las primeras monjas españolas. La historia también cuenta del ingreso de «monjas pobres» y damas de la ciudad, que, sin abrazar la vida religiosa, ingresaban al monasterio para ejercitar sus virtudes.
1582	Arequipa soportó un fuerte terremoto, sufriendo la construcción del monasterio graves daños. A pesar de ello se conservó la clausura. A partir de entonces, se inicia un periodo de sufrimiento, en el cual las propias religiosas repararon sus habitaciones. La capilla, por falta de dinero, no se pudo refaccionar» por lo cual el Santísimo Sacramento se exponía en una choza de paja».

Fuente: Elaboración propia

Respecto a su *Arquitectura*, Santa Catalina, se ubicó en Arequipa, ciudad fundada en 1540 en un paraje especialmente elegido por su belleza natural, su clima acogedor y que disponía de un material de construcción único: el sillar, piedra porosa de lava volcánica que ha permitido levantar una hermosa ciudad, donde ha sido posible edificar formas arquitectónicas propias, con espacios y proporciones de gran valor estético y esculpir fachadas imponentes y



finos detalles decorativos, que han hecho de Arequipa un centro colonial de marcada identidad dentro de los principales centros urbanos del continente (En Perú, 2020).

Su estilo arquitectónico es fundamentalmente colonial, pero de naturaleza mestiza. A diferencia de otras construcciones virreinales de esta parte de América Latina, en Arequipa y especialmente en Santa Catalina, se observa la fusión de elementos españoles y nativos, a tal punto que generan una creación propia. Los continuos terremotos que afectaron a Arequipa desde 1582, destruyeron las primitivas construcciones y también las propiedades de los familiares de las monjas catalinas, sobre las que se había impuesto los censos que garantizaban la economía futura del monasterio y su supervivencia. Esta fue la causa y origen de la ciudadela existente en el Monasterio de Santa Catalina de Siena de Arequipa, los familiares de las religiosas optaron por hacer construir celdas privadas (En Perú, 2020).

## Figura 5

*Ilustración de calle Córdova con calle Toledo del Monasterio Santa Catalinas*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

Respecto a la *Pinacoteca*: Al iniciarse la labor de restauración del Monasterio antes de su apertura, se encontró diseminada en toda su extensión una gran colección de cuadros de

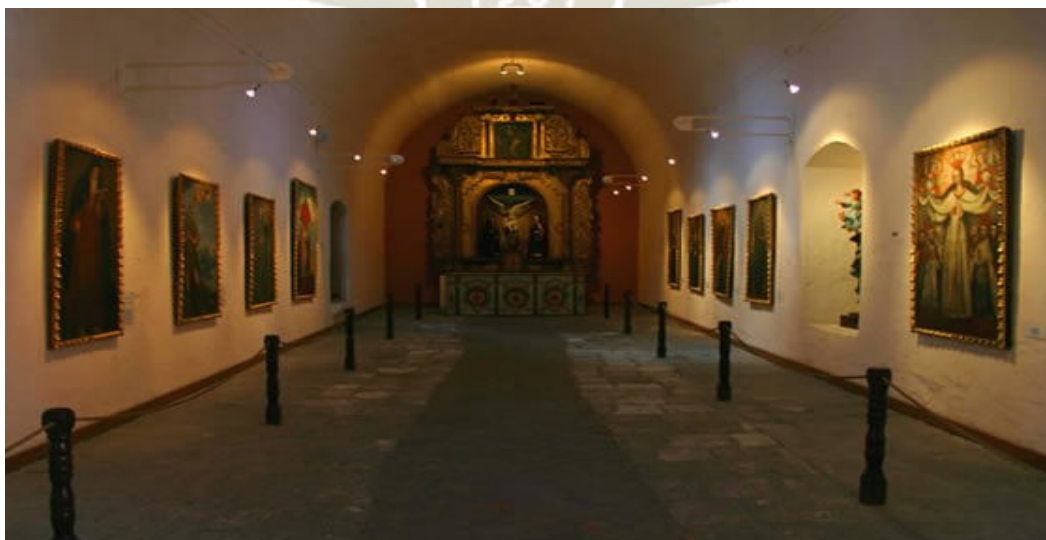
predominante motivo religioso, exponentes de la pintura virreinal del Perú. Así, 400 piezas aproximadamente fueron restauradas para recuperar su aspecto original. Las principales obras son expuestas en un escenario majestuoso: dos inmensas salas de alta bóveda, dispuestas en cruz, en las cuales se ha retirado el estuque, dejando las paredes en sillar.

En la Pinacoteca se puede observar una de las muestras más importantes del arte religioso del continente. Además de una numerosa colección de obras de la llamada Escuela Cusqueña de pintura, máxima expresión de la fusión de los sentimientos y valores de dos culturas: la incaica y la española, haciendo uso de oro en su acabado (Go2peru, s.f.).

*Respecto a los estilos de Pintura.* Guarda este monasterio obras pictóricas de los diversos estilos artísticos que se desarrollaron durante el virreinato y los primeros tiempos de la república. Hay pinturas del estilo manierista llegado de Italia en los primeros tiempos: lienzos con clara influencia de la escuela española, resaltando un San Miguel Arcángel claramente zurbaranezco, y naturalmente obras de la llamada escuela cusqueña de pintura, que se desarrolló en el Perú durante los siglos XVII y XVIII (Go2peru, s.f.).

## Figura 6

*Pinacoteca del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente:* Monasterio Santa Catalina (2020).



Sor Ana de los Ángeles: Según algunas deducciones y testimonios se presume que nació el 26 de julio de 1604, fecha que no se puede asumir como exacta, ya que su Fe de Bautismo se perdió en un incendio ocurrido en la sacristía de la Iglesia Mayor de Arequipa, antecesora de la primera catedral de la ciudad, en 1620. Ana fue la cuarta de ocho hijos que conformaron la familia Sebastián de Monteagudo y Francisca de León: Francisco, Mariana, Catalina, (Ana), Juana, Inés, Andrea y Sebastián. Se conoce que Francisco fue sacerdote, Mariana se casó con Gabriel López de Pastrana, Catalina se casó con Gonzalo Tamayo e Inés se casó con Bernardino de Meneses (Ramos, 2010).

En cuanto a sus milagros y predicciones, la estrecha relación de Sor Ana de los Ángeles de Monteagudo con las almas del Purgatorio, fue determinante para sus predicciones, las mismas que generalmente fueron de carácter necrológico. En varias oportunidades predijo enfermedades de algunos de sus allegados; para algunos predijo la cura, en el caso de otros, la inevitable muerte. Estos anuncios muchas veces fueron tomados con rechazo, desconfianza e incredulidad por las personas que de una u otra manera eran afectadas. Otros más fueron los hechos extraordinarios que durante su vida realizó Sor Ana de los Ángeles. Las personas que la conocieron personalmente llegaron a señalar un total de sesenta y ocho predicciones todas cumplidas, realizadas por la venerable monja (Arzobispado de Lima, 2017).

Antes de ser sepultada Sor Ana, un pintor captó sus facciones en un retrato, que es el único y verdadero testimonio gráfico que de su rostro ha quedado para la posteridad, ya que en vida evitó tan mundana gala. Sor Ana de los Ángeles falleció el 10 de enero de 1686. Muerta Sor Ana, no fue necesario embalsamar su cuerpo, por el buen olor que despedía. Fue enterrada en el piso de tierra del Coro del templo del Monasterio (Archidiócesis de granada, 2021).



**Figura 7**

*Ilustración de la escultura de Sor Ana de los Ángeles en el Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

#### **1.6.8.2 Servicios que se ofrecen**

**a. Guiado profesional.** El Monasterio de Santa Catalina tiene guías profesionales, con dominio de diferentes idiomas.

**b. Cafetería.** El lugar ideal para disfrutar de una deliciosa pausa y donde podrás encontrar postres hechos por las monjas.

**Figura 8**

*Cafetería del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

*c. Tienda de Souvenir.* Es un apartado que se encuentra dentro del Monasterio Santa Catalina y donde se venden recuerdos de la visita, tal como se aprecia en la figura siguiente:

**Figura 9**

*Tienda de Souvenirs del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente:* Monasterio Santa Catalina (2020)

Además, cuenta con los servicios higiénicos, atención primeros auxilios y servicio de WIFI

#### **1.6.8.3 Distribución según áreas de visita**

**A. Área de ingreso:** Esta área cuenta con los espacios siguientes:

*a. Informes y boletería*

*b. Lockers:* Para la seguridad y comodidad de nuestros visitantes.



**Figura 10**

*Ilustración del Tienda de Lockers del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

**b. Equipaje y guarda ropa:** En este pueden guardar su ropa o equipajes de mano

**d. Locutorios:** Es un lugar del convento a través del cual las religiosas de clausura podían comunicarse con el mundo exterior.

### **B. Claustros y patios**

- Claustro de las novicias con capilla: Es pequeño, con arquería de bóveda de arista ejecutada en ladrillo y muros y columnas de sillar cara vista. Capilla con bóveda de cañón a la que circunda una cornisa policromada y un altar con intención renacentista. Aforo: 120 de pie, 70 sentados aprox. Y un área de: 440 m<sup>2</sup> – 83.96 m<sup>2</sup>.



**Figura 11**

*Claustros del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

**a. Claustro de los Naranjos.** Tiene pinturas murales de aves y flores al temple. Adornado por la serie de lienzos – Alma y Amor Divino – con un zaguán de formas caprichosas. Llamado así por la presencia de esos frutales. Aforo: 200 de pie, 100 sentados aprox. Y un área de 575 m<sup>2</sup> (Diee go, 2015).

**Figura 12**

*Claustros Los Naranjos en el Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020).*

c. **Claustro Mayor.** El más grande de los claustros del monasterio, con un color ocre intenso, con el tradicional detalle de molduras, cornisas y otros elementos en blanco; el piso en la arquería es de ladrillo y el piso del patio muestra un diseño ajedrezado con sillar y piedras de canto rodado. El claustro corre paralelo a la nave del templo, está adornado con treinta y un lienzos de la escuela cuzqueña y con pintura mural en la arquería (Diego, 2015).

Aforo: 750 de pie, 300 sentados aprox.

Área: 1270.61 m<sup>2</sup>

d. **Patio del silencio.** El segundo patio que se encuentra al ingresar al monasterio, con sus arcos y paredes en color ocre y el hermoso árbol de caucho al medio, lo convierten en un espacio ideal para eventos especiales (Diego, 2015).

Aforo: 200 personas de pie

Área: 319 metros cuadrados

**Figura 13**

*Patio del Silencio en el Monasterio Santa Catalina*



*Fuente: Monasterio Santa Catalina (2020)*



### C. Salas en el Monasterio Santa Catalina

**a. Pinacoteca.** Tres importantes salas que suman dos largas bóvedas paralelas y otra perpendicular, amarradas respectivamente a dos de las cuatro arquerías del Claustro Mayor y del Claustro de los Naranjos. Actualmente usada para ofrecer conciertos, cuenta con 92 lienzos y 13 esculturas (Diego, 2015).

Aforo: 350 sentados aprox.

Área: 788 m<sup>2</sup>

- a. Sala de labores
- b. Sala de Profundis
- c. Sala de Zurbarán
- d. Sala de Hostias
- e. Sala de procesiones
- f. Sala de orden dominica
- g. Salas de extensión cultural

### D. Celdas

- a. Celda de reloj de la medicación
- b. Celda Domingo Somocurcio
- c. Celda Santo Domingo

### E. Otros ambientes

**a. Refectorio.** Era el comedor de las religiosas, amplio salón con un pequeño púlpito, el techo tiene una alta bóveda de cañón. El piso es de madera y cuenta con bancas de sillar y madera adosadas al muro, exhibe pinturas en sus muros.

- Aforo: 150 personas o 10 mesas de 10 personas cada una aprox.

- Área: 157 m<sup>2</sup>



*b. Cocina.* Ambiente ideal para reuniones de grupos pequeños. Sus paredes tiznadas y los curiosos utensilios que se exhiben allí la convierten en un espacio sumamente acogedor y misterioso.

- Aforo: 35 sentados, 60 de pie. aprox.
- Área: 119 m<sup>2</sup>

**Figura 14**

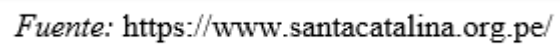
*Cocina del Monasterio Santa Catalina*



*Fuente:* Monasterio Santa Catalina (2020).

- a. Oratorio Beata Sor Ana
- b. Cementerio
- c. Lavandería
- d. Bañera
- e. Zona de terremoto

### *Plano del Monasterio Santa Catalina*





#### 1.6.8.4 Horarios de Atención:

De lunes a sábado 10:00 A.M. A 5:00 P.M.

### 1.7 Antecedentes investigativos

#### 1.7.1 *Internacionales*

Guerra Luzuriaga, (2020), en su investigación: Reactivación vs turistificación: Los retos de las ciudades frente al turismo, concluyo en:

La actividad turística es un enclave económico necesario para el desarrollo de los destinos a nivel mundial. Sin embargo, el surgimiento de las movilizaciones masivas de turistas hacia los destinos urbanos, además de la influencia negativa de los mismos en la cultura local, dan como resultado el fenómeno de la turistificación, neologismo que surge como respuesta a la masificación del turismo. Es importante resaltar, que no solo la escasa planificación turística, sino también la masificación de los destinos, fueron hechos concretos para que el Covid-19 se difundiera con mayor rapidez.

El superar las secuelas que ha dejado tras de sí el Covid-19, no solo de índole económico, sino también social y psicológico, será prioritario, por lo que el plano turístico se verá relegado hasta entonces, y por esta misma razón se procurará consolidar estrategias, a largo plazo que otorguen seguridad al turista. El turismo es una actividad económica de gran relevancia, por esta razón su planificación es clave para su desarrollo en beneficio de toda la población. La situación actual, por tanto, dará paso a destinos sostenibles.

La afluencia de turistas deberá verse controlado para sobrellevar el control del destino y procurar que se cumplan con las medidas de bioseguridad, para mantener el orden, y preservar la integridad de los ciudadanos y ciudadanas de un determinado país. En el caso de los centros históricos, volver a preservarlos, además de precautelar la seguridad no solo del turismo, sino de la salud y sobre todo de los residentes habituales será de vital importancia.



### 1.7.2 Nacionales

Meza Juárez (2020), en su investigación: Apavit y turismo seguro post pandemia del Covid-19; concluyó en: La crisis sanitaria por el contagio del Covid-19 ha tenido un impacto negativo incalculable en la vida y la economía de millones de peruanos y ciudadanos de todo el mundo. Situación que además afectó a muchas industrias, como el turismo: un sector que está viviendo la mayor de sus recesiones en su historia por consecuencia de aislamiento social obligatorio producto de la pandemia. Es en este contexto donde creemos que los nuevos protocolos establecidos por los gobiernos y la proactividad de la empresa privada, por adoptar un nuevo camino para ofrecer un turismo seguro, será muy valioso para rescatar esta industria de la depresión que padece. Pero solo son las medidas correctivas y de prevención que las instituciones van a implementar, la única receta del éxito.

Es necesario reabrir las actividades comerciales de forma progresiva, segmentado a un público objetivo e implementando una comunicación acertada que le devuelva la confianza al consumidor, lo que irá despertando el interés de las personas por salir de casa y perderle el miedo al mundo en el que vivimos. Por esta razón, elegimos en esta primera etapa post crisis a los millennials, una generación con bajo riesgo de contagio y con un estilo de vida que aportará valor al reinicio del turismo.

### 1.7.3 Locales

Casa Pucapuca (2021) en su investigación titulada: Hábitos de viaje ante la pandemia Covid-19 de los clientes de la Empresa “Más Perú – Viajes y Turismo” de Arequipa, concluyó que:

La identificación de hábitos de viaje ante la pandemia Covid-19 de los clientes de la empresa Más Perú – Viajes y Turismo de Arequipa es una información relevante para el área de marketing de la empresa, que le permite conocer y atender las necesidades del cliente, mediante la producción y desarrollo del servicio, acorde a nuevas expectativas del consumidor;

además, de contar con una ventaja competitiva en el mercado. De los ocho criterios evaluados para elegir el destino ante la pandemia Covid-19, los más relevantes están relacionados a destinos que cuenten con diversidad de actividades para realizar con preferencia en aventura. La seguridad ciudadana prima por sobre los criterios de destinos con bajo número de contagios. La limpieza en el destino y en los servicios es más relevante que el aforo reducido. El establecimiento de protocolos para la prevención del contagio es igual de relevantes, así como el precio accesible para el destino. Los criterios identificados para elegir servicios en el destino ante la pandemia Covid-19 de los clientes de la empresa Más Perú – Viajes y Turismo, están vinculados a la ubicación céntrica para el hospedaje.

Pajares Velando (2020), “Asociación entre el perfil y nivel de satisfacción del turista nacional que visita el monasterio de Santa Catalina de Siena, Arequipa – 20202”, concluyó en:

El turista nacional que visita el Monasterio de Santa Catalina en su mayoría es del género femenino (64,74%), proviene de la región Lima (45,18%), poco más de la mitad es soltero (56,75%), cuenta con instrucción superior (86,78%), su promedio de edad es de 36 años, visitó el lugar acompañado por su familia (58,20%), y visita el monasterio para conocer la historia del lugar (45,41%). Además, el nivel de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el Monasterio de Santa Catalina es alto. El estudio confirmó que existe asociación positiva entre el perfil del turista nacional que visita el Monasterio de Santa catalina y su nivel de satisfacción, ya que los turistas nacionales se mostraron satisfechos frente a la atención del personal sin importar su región de procedencia o la razón por la cual visitan el recinto.

## 1.8 Hipótesis

Dado que:

El Covid-19 ha modificado la conducta del consumidor en cuanto a criterios y motivaciones para elegir los destinos turísticos, así como los lugares arquitectónicos a visitar,

ya que las motivaciones tradicionales son influenciadas ahora por las condiciones sanitarias preventivas, que garanticen evitar posibles contagios.

Es probable que:

La expectativa respecto al cumplimiento del protocolo del Covid-19, genere confianza y seguridad lo que influye positivamente en la motivación de los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina de la ciudad Arequipa predominando esta motivación por encima de la motivación cultural y económica.

## **2. Diseño de investigación**

### **2.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Es una investigación de campo, ya que la fuente para la recolección de datos será la fuente primaria, presenta un enfoque cuantitativo, el cual es definido por Hernández, et al. (2014) como: “Aquella investigación en la que los valores de medición asumen expresión numérica; posibilitando trabajar con cantidades en la investigación” (p.76). Según el enfoque de la investigación es cuantitativa ya que se procesarán y expresarán a través de datos numéricos, y que, según Hernández, et al. (2014) la definen como: “Aquella que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico”.

Según el alcance o periodo temporal es una investigación transversal, ya que se estudian el fenómeno en un momento dado. Riquez y Col (2007, p. 38) la definen como aquella que estudia las variables en forma simultánea y en un determinado momento, es generalmente un tiempo corto”.

La investigación presenta un diseño no experimental, definido por Palella y Martins (2010) como: “La que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes” (p.87).



### **2.1.2 Nivel de Investigación**

La investigación presenta un nivel explicativo

### **2.1.3 Diseño de Investigación**

No experimental

## **2.2 Técnica e Instrumento**

### **2.2.1 Técnica de recolección de datos**

Se aplicarán las técnicas de observación y el cuestionario

### **2.2.2 Instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos usados en la investigación fueron:

Ficha de observación respecto a la aplicación del Protocolo Sanitario Covid-19, a través de la visita al Monasterio Santa Catalina en la que se observó la existencia del kit medico sanitario en el ingreso, carteles, señalizaciones, carteles de aforo y otros.

Las encuestas a los turistas fueron dos:

\*Encuesta de la expectativa en el cumplimiento del Protocolo Covid-19, fue elaborado por los graduandos teniendo en cuenta los indicadores esta estuvo estructurada por cuatro indicadores: Expectativa respecto al establecimiento del protocolo en su visita al Monasterio Santa Catalina, expectativa del acondicionamiento de la infraestructura, expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias y expectativa de cumplimiento de comunicación y difusión; los dos primeros constan de 3 preguntas, el tercero de 6 preguntas y el cuarto de 5 preguntas. Cada una de las cuales evalúan si la expectativa es alta, media o baja, que son las alternativas de respuesta; su elección responde a los objetivos de la investigación de medir el nivel de expectativa.

\*Encuesta de motivación de los turistas para realizar la visita al Monasterio Santa Catalina, también fue elaborado por los graduandos, estuvo estructurada por tres indicadores: Motivación de seguridad sanitaria, motivación económica y motivación cultural; las dos

primeras está compuesta por 3 preguntas y el ultimo por 4 preguntas; cuyas alternativas de respuesta son dicotómicas (sí o no).

## 2.3 Campo de Verificación

### 2.3.1 *Ámbito Geográfico*

El Monasterio Santa Catalina se encuentra ubicado en la calle Santa Catalina Nro. 301, en el distrito, provincia y departamento de Arequipa.

### 2.3.2 *Unidad de Estudio*

Las unidades de estudio están conformadas por los turistas nacionales que visitan el Monasterio de Santa Catalina

**a. *Universo.*** Lo constituyen un total de 302 turistas nacionales que visitaron el Monasterio Santa Catalina por semana durante el primer mes de apertura después del levantamiento del confinamiento Covid-19.

**b. *Muestra.*** En el presente estudio se utiliza el muestreo probabilístico, para ello se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

- El grado de confianza es de 95% =0.95.
- Nuestro valor de distribución normal estandarizada (Z), es decir nuestro nivel de confianza es 1,96.
- La proporción de la población a estudiar (p) es de 0,5.
- Tamaño de la población (N) fue de.
- Máximo de error permisible (E) es de 5% =0,05.

Es decir:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * (1 - 0,50) * (302)}{(321) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 302}{302 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25} = \frac{296}{2}$$

$$n = 148$$

Quedando la muestra conformada por 148 turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina de la ciudad de Arequipa.

### 2.3.3 Temporalidad

Se realizará de enero a mayo del 2021

### 2.4 Estrategias de Recolección de Datos

En el proceso de recolección de datos, se realizarán previamente las coordinaciones necesarias para lograr se autorice la ejecución de la investigación. Se realizarán diferentes coordinaciones y las motivaciones necesarias con el personal que labora en el Monasterio para que muestren su apoyo en el registro de información en los instrumentos.

Se aplicará la encuesta a los turistas nacionales que visitan sin tanto en el Monasterio y una vez obtenidos los datos de la investigación se realizará el procesamiento respectivo a través del conteo y tabulación respectiva, el cual se apoyará en el Programa Informático de Excel.

### 2.5 Criterios de procesamiento de información (de ser necesario según el tipo de investigación cuantitativa o cualitativa)

Con los resultados obtenidos del procesamiento se elaborarán las tablas y figuras estadísticas que serán interpretadas según los objetivos, hipótesis y marco teórico seleccionado en la investigación



## CAPÍTULO II

### 1. ANALISIS DE RESULTADOS

#### 1.1 Presentación ilustrativa respecto al cumplimiento del protocolo Covid 19 en el Monasterio Santa Catalina

El 15 de marzo del 2020 se establece en el Perú el estado de emergencia producto de la pandemia del Covid-19, motivo por el cual el Monasterio Santa Catalina como todas las instituciones de atención al público tuvieron que cerrar su atención al público. Posteriormente tras varios meses de confinamiento en octubre del mismo año se levantan las medidas de confinamiento y con ello la reapertura y atención al público, estableciéndose normas de protocolo de atención al público, especificados para cada sector económico del país.

Aunque nuestro estudio no pretende verificar el cumplimiento o las formas como se están aplicando en el Monasterio Santa Catalina respecto a la visita de los turistas, se considera importante brindar una ilustración al respecto, producto de la investigación de campo.

**Figura 16**

*Tomas de la implementación del kit medico sanitario en el ingreso*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Figura 17**

*Tomas de la publicación de carteles sobre distanciamiento*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Figura 18**

*Tomas de señalizaciones de distanciamiento*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Figura 19**

*Tomas de la publicación de carteles sobre Aforo*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Figura 20**

*Tomas de señalizaciones y carteles en los servicios higiénicos*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Figura 21**
*Publicidad de reapertura y horarios de visita al Monasterio Santa Catalina*

## VISITA PRESENCIAL



Nos sentimos muy contentos de poder reabrir nuestras puertas para visitas presenciales. Estamos preparados para ofrecerte una experiencia segura y placentera, cumpliendo con todos los protocolos de bio seguridad establecidos.

Reserva la hora de tu visita y compra tu boleto en esta plataforma.

Si deseas reservar una guía especializada en el Monasterio de Santa Catalina, por favor llama al 958348214.

Te recomendamos llegar 5 minutos antes de la hora programada.

¡Vive la magia de Santa Catalina!

¡Reactivemos el turismo!

10:30 AM	10:45 AM	11:00 AM
11:15 AM (queda 5)	11:30 AM	11:45 AM
12:00 PM	12:15 PM	12:30 PM
12:45 PM	1:00 PM	1:15 PM
1:30 PM	1:45 PM	2:00 PM
2:15 PM	2:30 PM	2:45 PM (queda 4)
3:00 PM (queda 3)	3:15 PM	3:30 PM
3:45 PM	4:00 PM (queda 3)	

**COMPRAR AHORA**



Fuente: Monasterio Santa Catalina (2021)

## 1.2 PRIMERA VARIABLE: Análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo

### Covid-19

#### 1.2.1 Expectativas frente al establecimiento del protocolo en el Monasterio Santa Catalina

**Tabla 1**

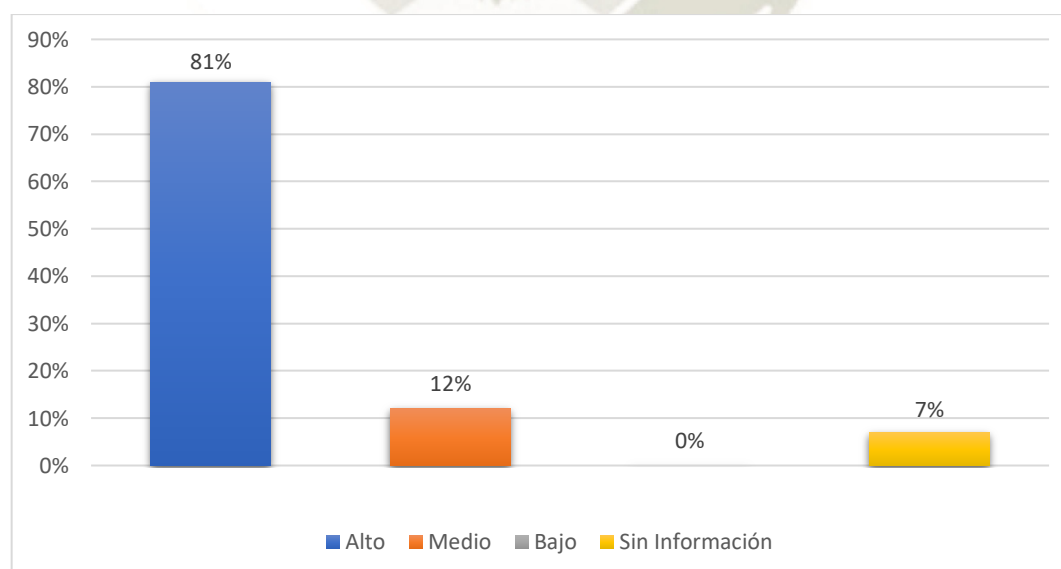
*La expectativa respecto al establecimiento de normas sanitarias de protocolo Covid-19*

	Número de individuos (ni)	%
Alto	120	81%
Medio	18	12%
Bajo	0	0%
Sin información	10	7%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 1**

*La expectativa respecto al establecimiento de normas sanitarias de protocolo Covid-19*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla estadística se aprecia que con el levantamiento de la emergencia sanitaria en el mes de octubre, producto de la pandemia mundial Covid-19, y al abrirse las puertas del Monasterio Santa Catalina para los visitantes, el 81% de los turistas visitantes, antes de su visita, tenían una alta expectativa respecto al establecimiento de las normas sanitarias del protocolo tales como: el distanciamiento, implementación del Kit sanitario, señalizaciones, etc., esto quiere decir que esperaban que en la institución se dé el cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos legalmente. En tanto que en un reducido 12% la expectativa era media. Cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de viajar, fue baja.

En líneas generales se precisa que la gran mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina tuvieron una alta expectativa respecto al establecimiento de las normas sanitarias de protocolo sanitario en la prestación del servicio.



**Tabla 2**

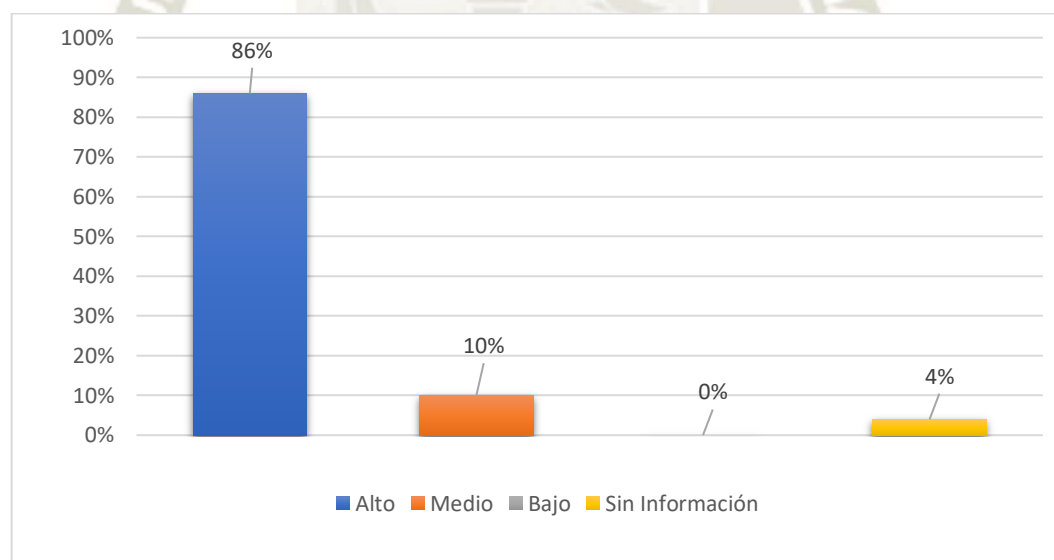
*El nivel de expectativa respecto a los estándares de limpieza y desinfección*

	ni	%
Alto	127	86%
Medio	15	10%
Bajo	0	0%
Sin Información	6	4%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 2**

*El nivel de expectativa respecto a los estándares de limpieza y desinfección*

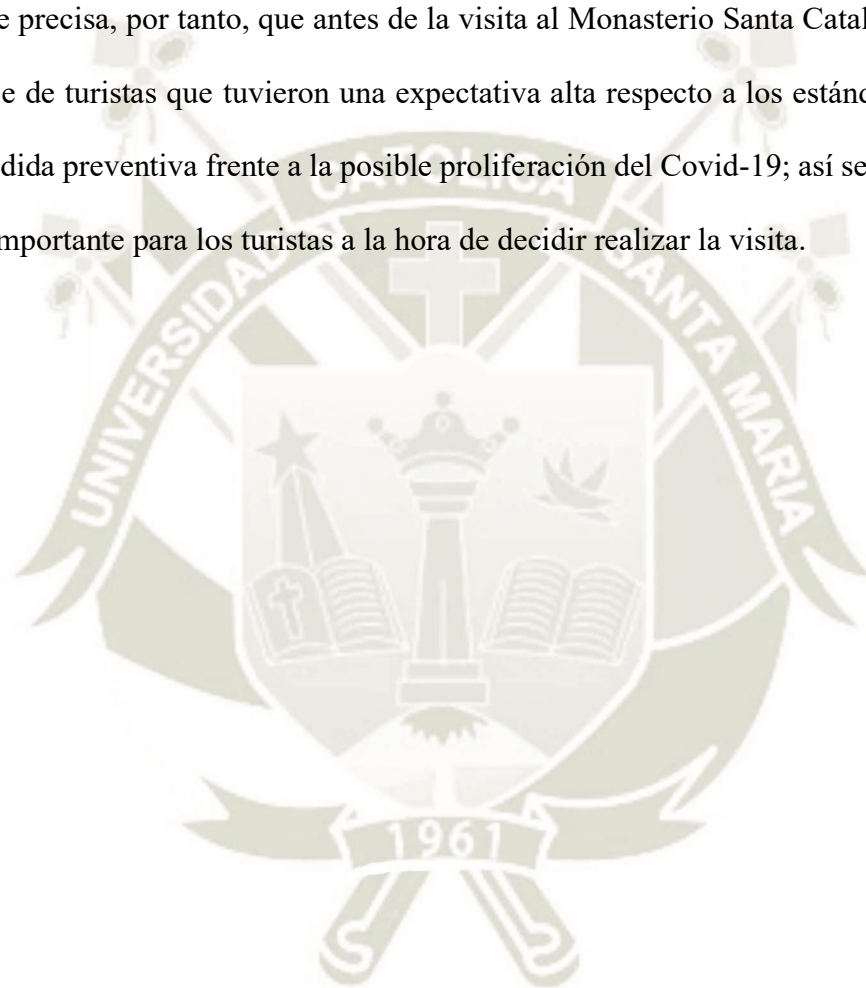


Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

La presente tabla sobre el nivel de expectativa en lo que, respecto a los estándares de limpieza, antes de la visita al Monasterio, refleja que un elevado 86% de los turistas se formó una expectativa alta; en tanto que el 10% restante se formó un nivel de expectativa medio; y ninguno de los turistas se formó una baja expectativa.

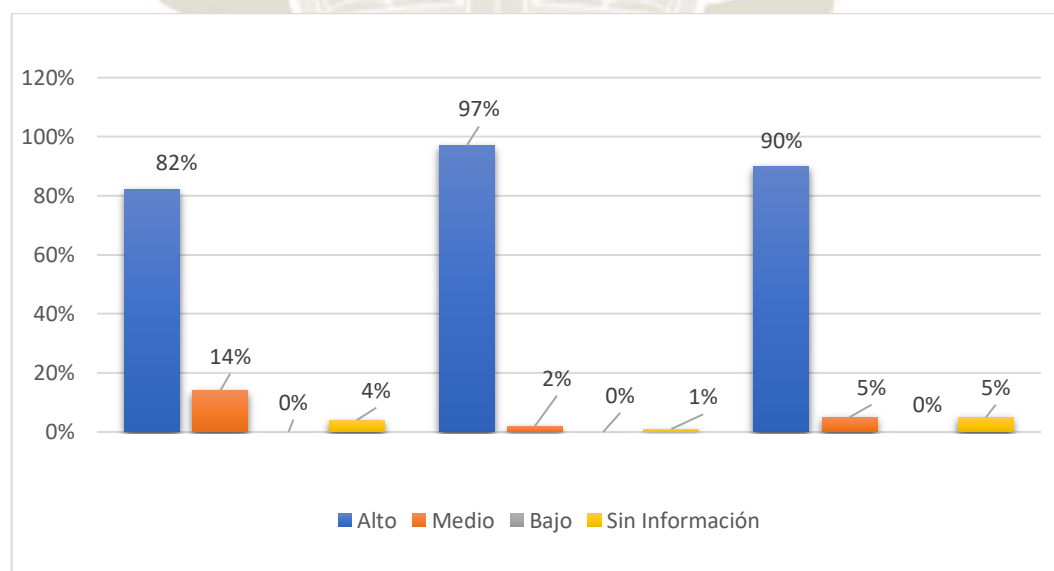
Se precisa, por tanto, que antes de la visita al Monasterio Santa Catalina es elevado el porcentaje de turistas que tuvieron una expectativa alta respecto a los estándares de limpieza como medida preventiva frente a la posible proliferación del Covid-19; así se constituyó en un aspecto importante para los turistas a la hora de decidir realizar la visita.



**Tabla 3**
*El nivel de expectativa respecto a la disposición del Kit médico*

	Medidor de temperatura		Dispensadores de gel y jabón		Pediluvio	
	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	121	82%	143	97%	132	90%
Medio	21	14%	3	2%	8	5%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Sin Información	6	4%	2	1%	8	5%
Total	148	100%	148	100%	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 3**
*El nivel de expectativa respecto a la disposición del Kit médico*


Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto a la disposición del Kit médico, se aprecia en la tabla estadística que sobre la disposición de un medidor de temperatura la expectativa era alta, en el 82% de los turistas; en tanto que respecto a los dispensadores de gel y jabón, como artículos de higiene que permiten la desinfección de las manos, casi la totalidad de los turistas (97%) se formaron una alta expectativa; en tanto que el 90% o la gran mayoría tuvo una alta expectativa antes de su visita de que la institución disponga de un pediluvio al ingreso, como medio de desinfección de los zapatos.

Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas que se formaron una expectativa alta respecto a la disposición del Kit médico como medida preventiva frente a la posible proliferación del Covid- 19; así se constituyó en un aspecto importante para los turistas a la hora de decidir realizar la visita.

### 1.2.2 Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura

**Tabla 4**

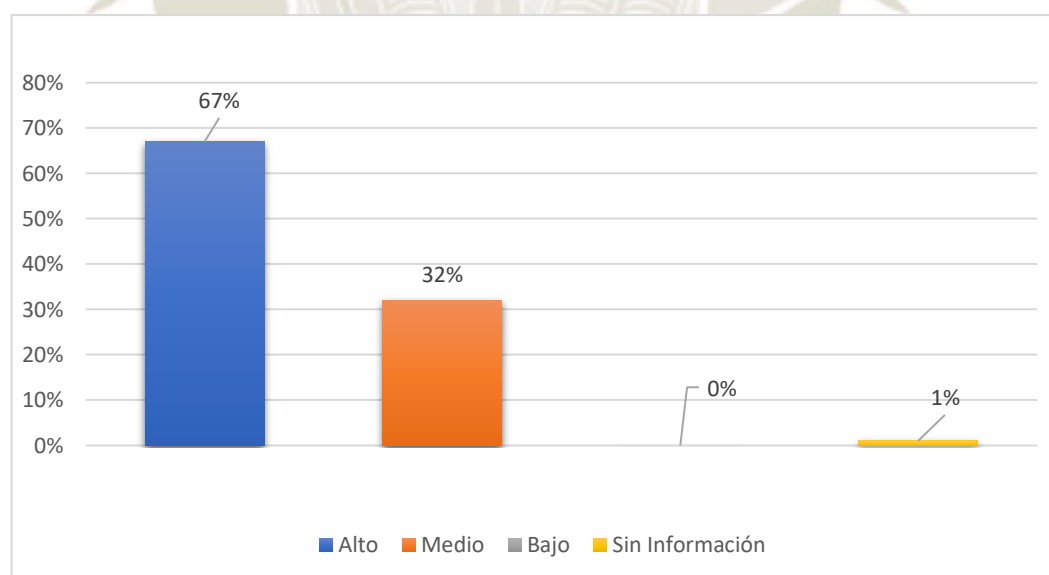
*Nivel de expectativa en el acondicionamiento de las áreas de visita del Monasterio*

	ni	%
Alto	98	67%
Medio	48	32%
Bajo	0	0%
Sin información	2	1%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 4**

*Nivel de expectativa en el acondicionamiento de las áreas de visita del Monasterio*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

Entre las normas del protocolo sanitario que se exigen para el funcionamiento de monumentos o museos se establece el acondicionamiento de las áreas de infraestructura, las que fundamentalmente deben ampliarlos o manejar los foros e instalar los kit de higiene; en la tabla estadística se aprecia que al respecto, el 67% de los turistas visitantes, antes de su visita, tenían una alta expectativa, esto quiere decir que esperaban que en la institución se dé cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos legalmente. En tanto que para el 32% la expectativa era media. Cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de la visita fue baja.

En líneas generales se precisa que la gran mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina tuvieron una alta expectativa respecto al acondicionamiento que tendría las áreas de visita del Monasterio.



**Tabla 5**

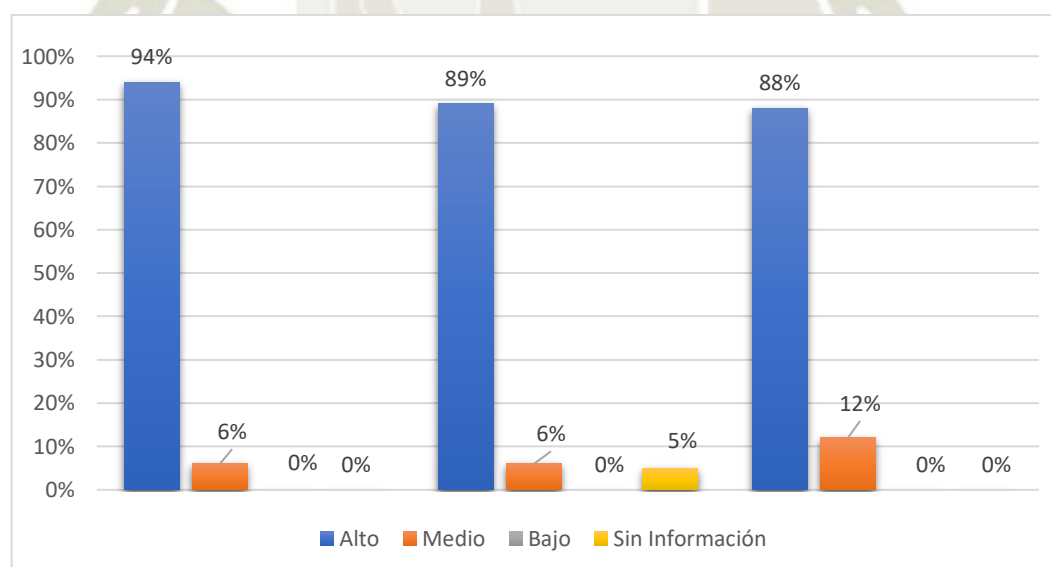
*Expectativa respecto al cumplimiento con las señalizaciones establecidas en el protocolo*

	Señalización de distancias		Señalización en las bancas		Señalización de recorrido	
	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	139	94%	132	89%	130	88%
Medio	9	6%	9	6%	18	12%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Sin información	0	0%	7	5%	0	0%
Total	148	100%	148	100%	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 5**

*Expectativa respecto al cumplimiento con las señalizaciones establecidas en el protocolo*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto al cumplimiento con las señalizaciones como medida de seguridad dentro del protocolo, se aprecia en la tabla estadística que sobre la señalización de distancias era alto en el 94% de los turistas; en tanto que respecto a la señalización de bancas, la gran mayoría de los turistas (87%) se formaron una alta expectativa; en tanto que respecto a las señalizaciones en el recorrido, en similar porcentaje o el 88% se formaron una alta expectativa.

Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas tenían una expectativa alta respecto a la señalización de las señalizaciones establecidas en el protocolo, tanto en lo que respecta a las distancias que deben respetar los turistas, la señalización en las bancas de espera y la señalización del recorrido; esto como medidas preventivas de seguridad sanitaria para evitar el contagio del Covid-19; por lo que se infiere que este tema se constituyó en un aspecto importante para los turistas a la hora de decidir realizar la visita.

**Tabla 6**

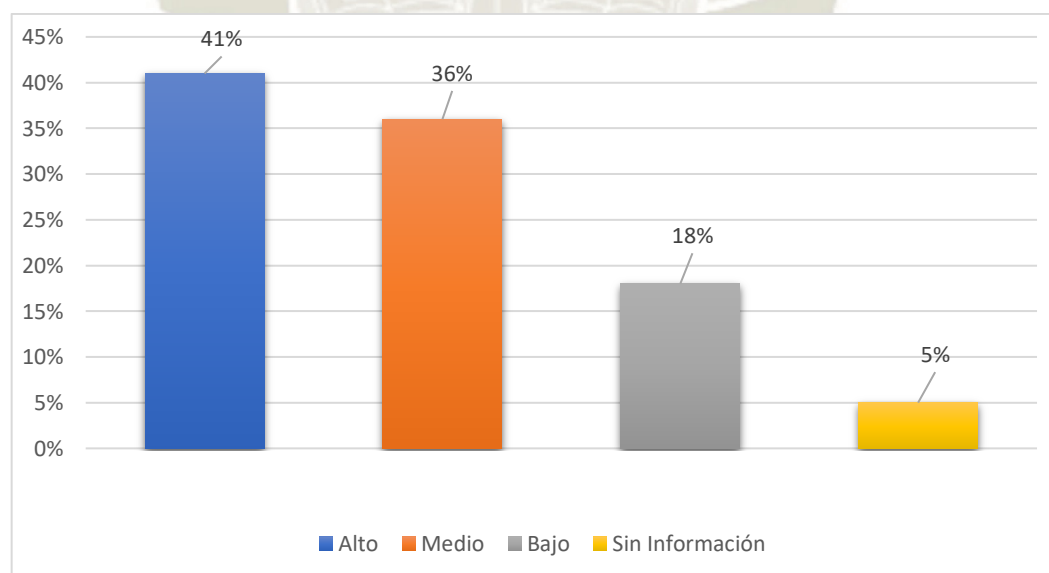
*El nivel de expectativa respecto a la disposición de áreas para el Kit médico de control sanitario Covid-19*

	ni	%
Alto	60	41%
Medio	54	36%
Bajo	27	18%
Sin información	7	5%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 6**

*El nivel de expectativa respecto a la disposición de áreas implementación Kit médico de control sanitario Covid-19*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto a la disposición de áreas destinadas para el Kit médico control sanitario Covid-19, (dispensadora de gel, lavamanos y pediluvio) en las diferentes áreas; así como el termómetro en el área de ingreso; al respecto se observa en la tabla estadística que, el nivel de expectativa fue alto en el 41% de los turistas; en tanto que el 36% se formó una expectativa media y el 18% de los turistas se formó una baja expectativa.

En general, se precisa que menos de la mitad de los turistas, antes de su visita al Monasterio, tuvieron una expectativa alta respecto a la disposición de áreas implementación Kit medico de control sanitario, como medida preventiva frente a la posible proliferación del Covid-19; mientras que en la mayoría de casos es medio bajo (54%).

### 1.2.3 Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias

**Tabla 7**

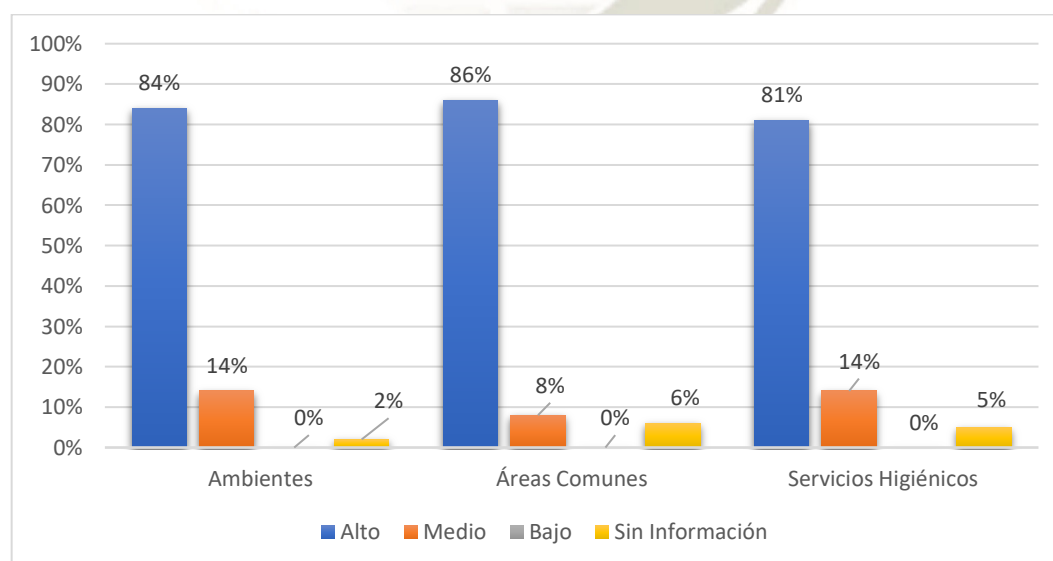
*Nivel de expectativa de limpieza y desinfección*

	Ambientes		Áreas Comunes		Servicios Higiénicos	
	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	124	84%	127	86%	120	81%
Medio	21	14%	12	8%	21	14%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Sin información	3	2%	9	6%	7	5%
Total	148	100%	148	100%	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 7**

*Nivel de expectativa de limpieza y desinfección*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto a la limpieza y desinfección, en los ambientes internos de este, como resultados relevantes se aprecia en la tabla estadística, que mostrando la importancia que tiene para ellos en este momento la limpieza o higiene y desinfección; así es que la expectativa que se formaron los turistas respecto a la limpieza y desinfección de ambientes o salas de exposición en el Monasterio fue alto en el 84% de los turistas; en tanto que respecto a la limpieza y desinfección áreas comunes como pasadizos, patios, etc. la gran mayoría de los turistas o el 86% se formaron una alta expectativa; en tanto que el 81% tuvo como expectativa antes de su visita que la institución contara limpieza y desinfección en los servicios higiénicos

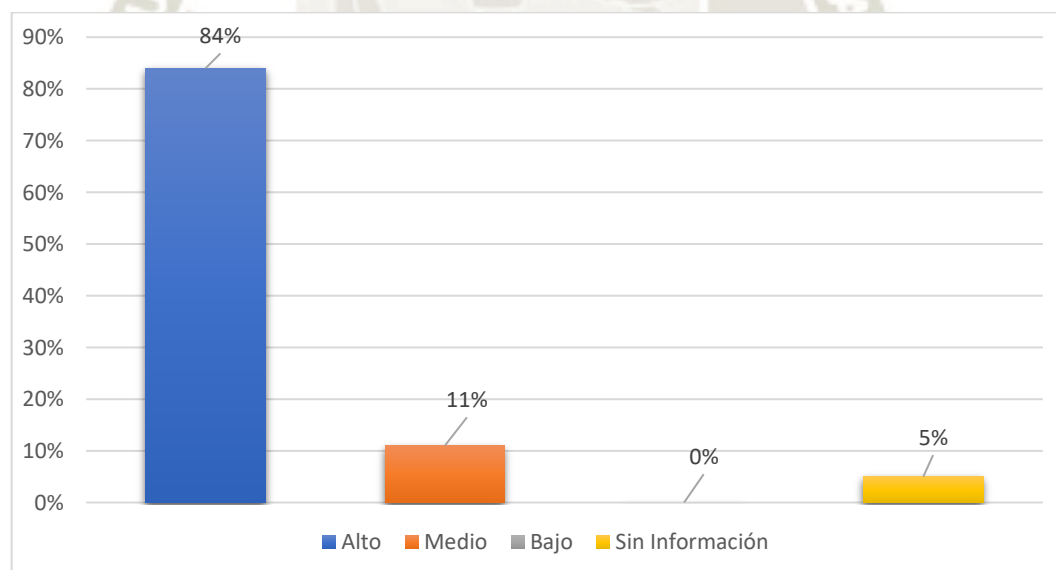
Estos datos porcentuales reflejan la gran importancia que los turistas confieren a la higiene y desinfección, motivado al parecer por la asimilación de las medidas preventivas para evitar la el contagio del 'Corona virus; es así que la gran mayoría de los turistas presentaron una alta expectativa, antes de la visita al Monasterio respecto a la higiene y desinfección tanto en los ambientes como en las áreas comunes y servicios higiénicos.



**Tabla 8**
*Expectativa en el cumplimiento con el aforo y seguridad*

	ni	%
Alto	124	84%
Medio	16	11%
Bajo	0	0%
Sin Información	8	5%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Gráfico 8**
*Expectativa en el cumplimiento con el aforo y seguridad*


Fuente: Elaboración propia (2021)

**Interpretación:**

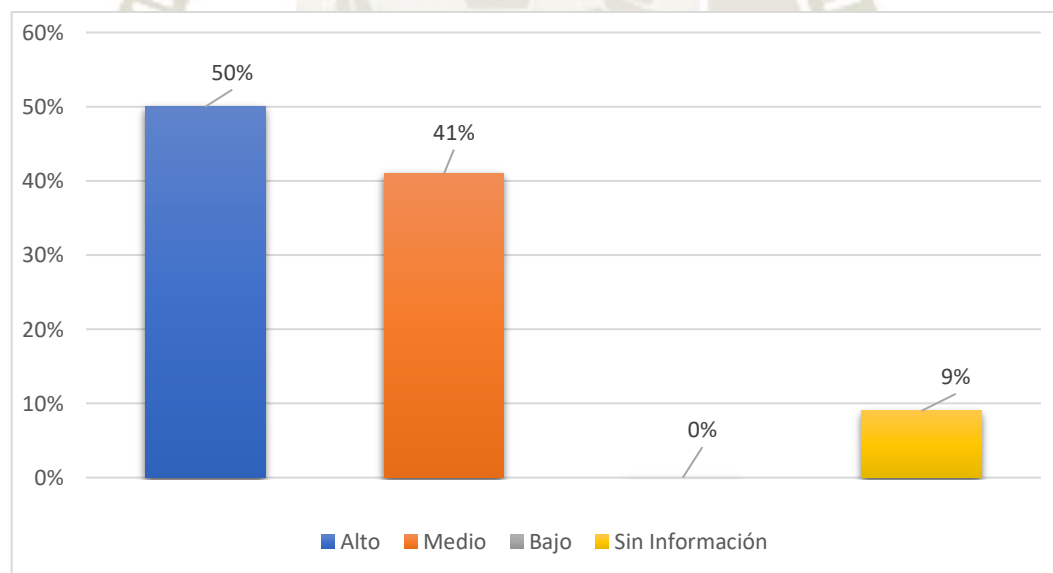
El aforo se constituye en una de las medidas importantes dentro del protocolo de las medidas sanitarias como medida preventiva para evitar el contagio del Covid-19; de allí que para el 84% de los turistas visitantes, la expectativa fue alta antes de la visita al Monasterio de Santa Catalina; esto quiere decir que esperaban que en la institución dé cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos legalmente. En tanto que en un reducido 11% el nivel de expectativa fue media. Cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de viajar, fue baja.

En términos generales se precisa que la gran mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina tuvieron una alta expectativa respecto al cumplimiento del aforo y seguridad en la prestación del servicio, demostrando el alto nivel de importancia que tiene para los turistas.

**Tabla 9**
*Expectativa de la aplicación de control a los turistas con el Kit médico*

	ni	%
Alto	74	50%
Medio	60	41%
Bajo	0	0%
Sin información	14	9%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 9**
*Expectativa de la aplicación de control a los turistas con el Kit médico*


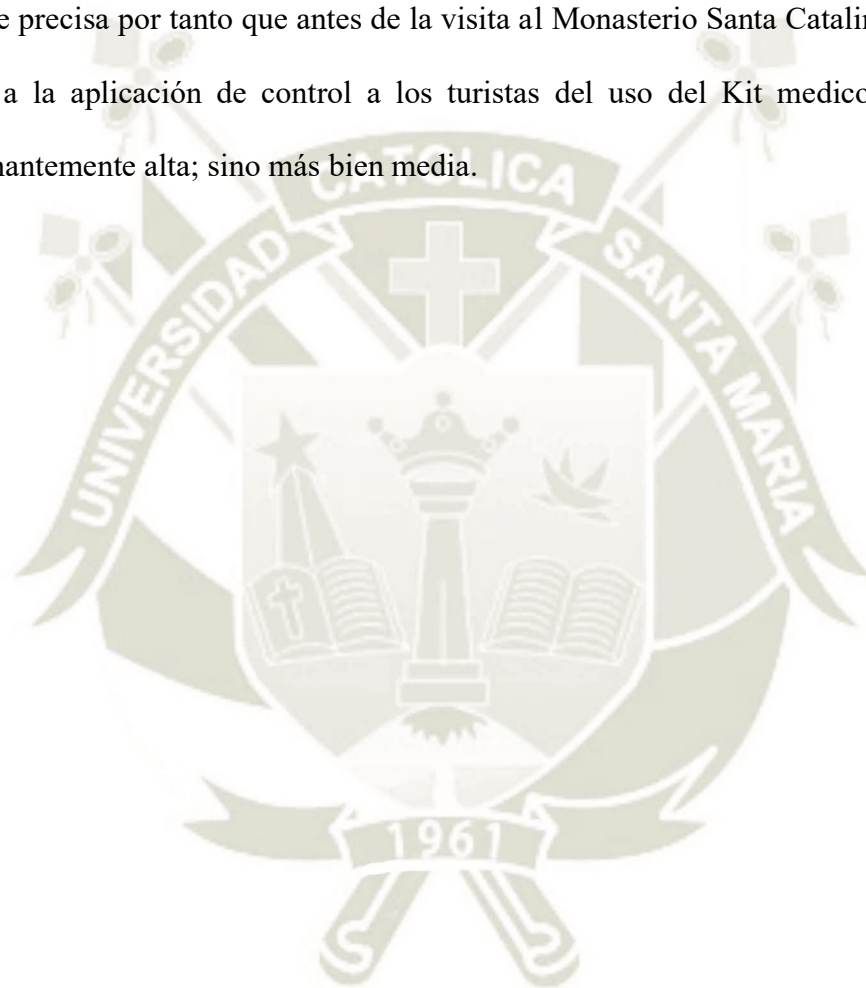
Fuente: Elaboracion propia (2021)



### **Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto a la aplicación de control a los turistas del uso del Kit médico, se aprecia en la tabla estadística que la mitad de turistas se formó una alta expectativa; en tanto que el 41 % de los turistas se formaron un nivel medio de expectativa; y ninguno de los turistas se formó una baja expectativa.

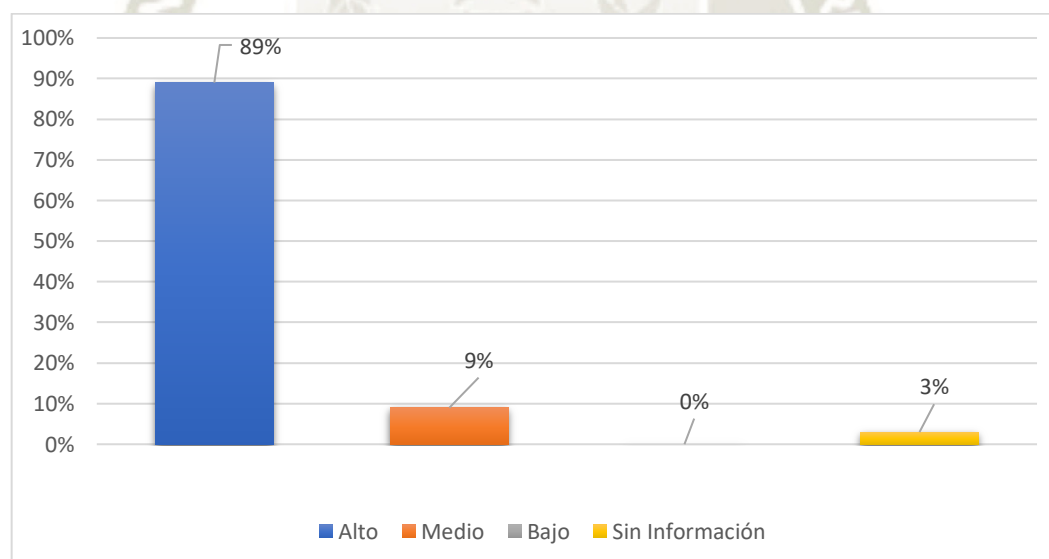
Se precisa por tanto que antes de la visita al Monasterio Santa Catalina, la expectativa respecto a la aplicación de control a los turistas del uso del Kit medico sanitario no es predominantemente alta; sino más bien media.



**Tabla 10**
*Expectativa de control en el distanciamiento*

	ni	%
Alto	131	89%
Medio	13	9%
Bajo	0	0%
Sin información	4	3%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 10**
*Expectativa de control en el distanciamiento*


Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla estadística se aprecia que con el levantamiento de la emergencia sanitaria en el mes de octubre producto de la pandemia mundial Covid-19 y al abrirse las puertas del Monasterio Santa Catalina para los visitantes, un relevante 89% de los turistas, antes de su visita, tenían una alta expectativa respecto a la implementación de sistemas de control en el distanciamiento que deben tener las personas durante la visita al Monasterio; esto quiere decir que esperaban que la institución de cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos en las normas. En tanto que en un ínfimo 9% su expectativa era media. Cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de su visita fue baja.

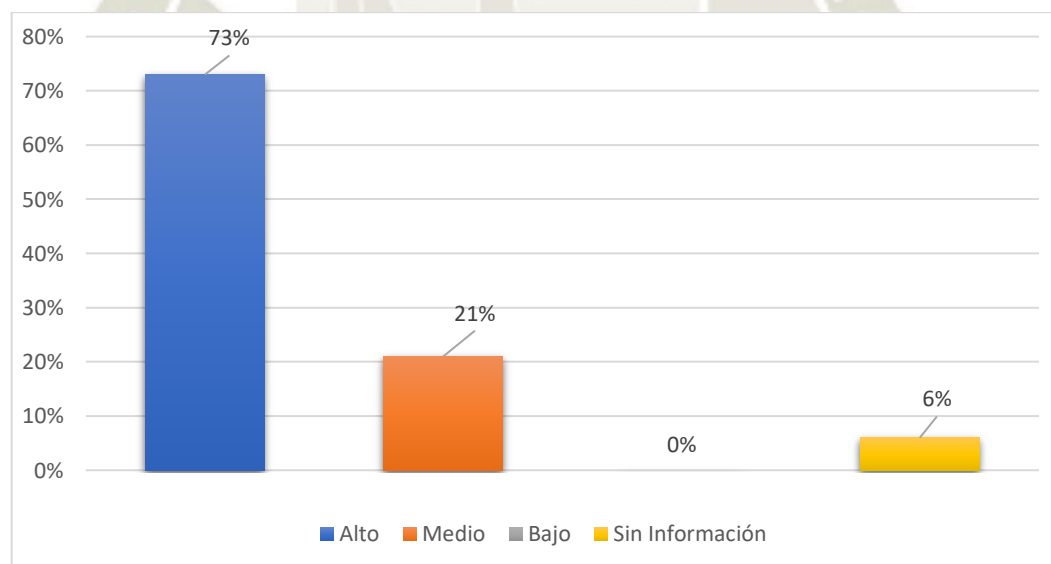
Entonces casi la totalidad de los turistas, antes de su visita al Monasterio Santa Catalina, presentaban un nivel de expectativa alto respecto al control en el distanciamiento de las personas a la hora de prestar el servicio; o sea durante la visita, tanto en los ambientes como en las áreas comunes y servicios higiénicos.



**Tabla 11**
*Nivel de expectativa en el uso de materiales de protección en el personal*

	ni	%
Alto	108	73%
Medio	31	21%
Bajo	0	0%
Sin Información	9	6%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

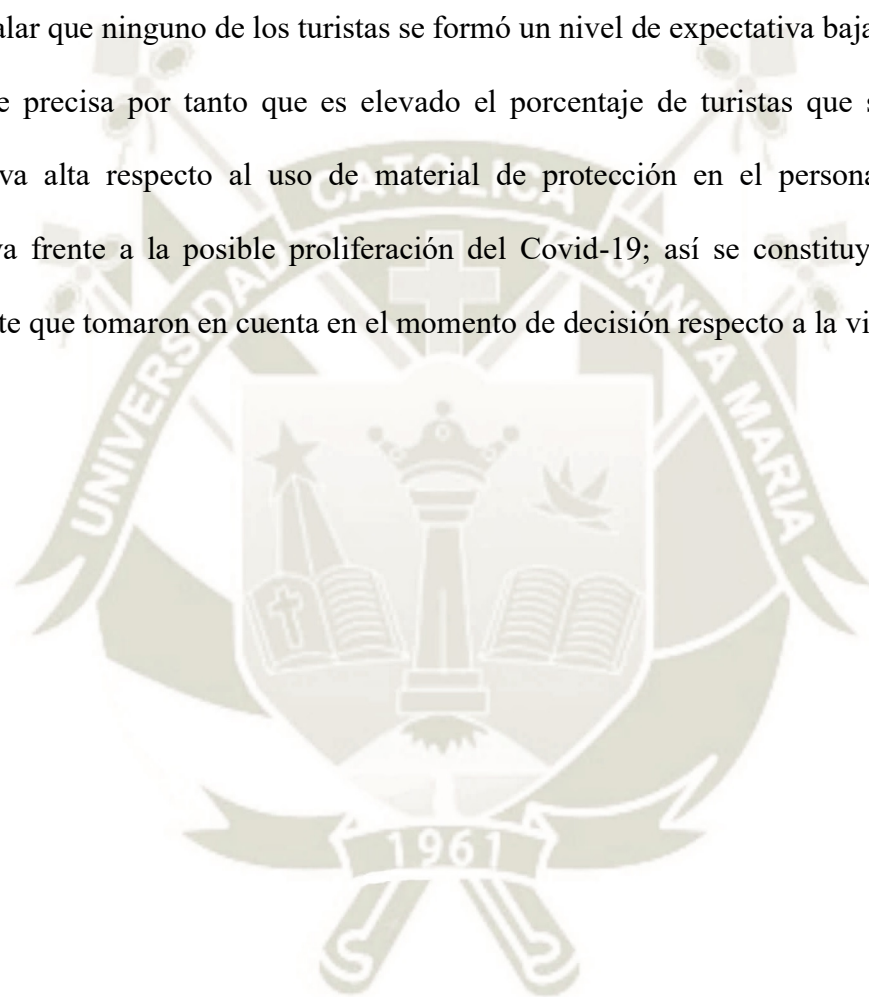
**Gráfico 11**
*Nivel de expectativa en el uso de protección en el personal*


Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto al uso de materiales de protección en el personal como mascarilla, mameluco y protector facial, se aprecia en la tabla estadística que un elevado 73% de los turistas al respecto se formó una expectativa alta; en tanto que casi la cuarta parte de los turistas (21%) se formaron un nivel de expectativa media; cabe señalar que ninguno de los turistas se formó un nivel de expectativa baja

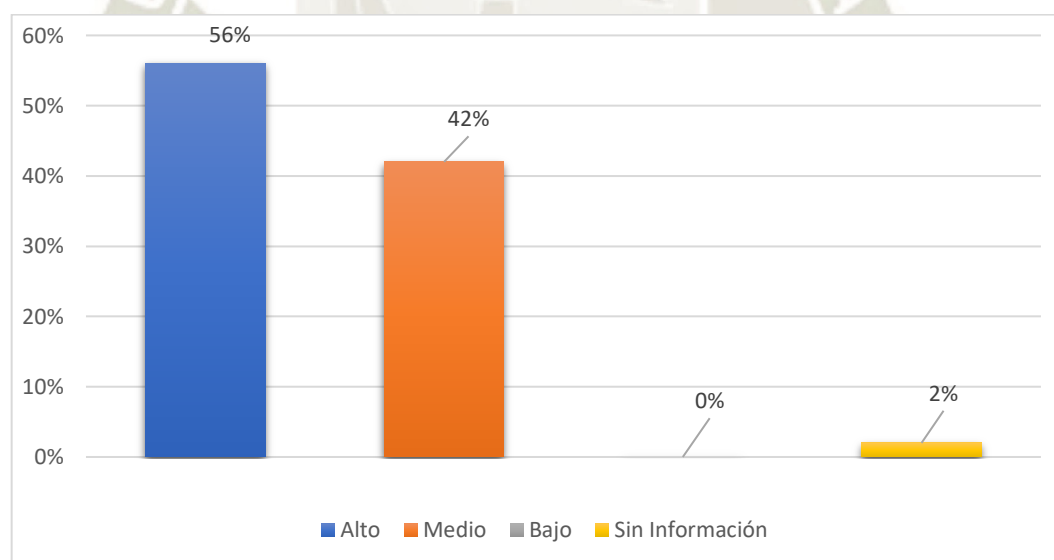
Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas que se formaron una expectativa alta respecto al uso de material de protección en el personal como medida preventiva frente a la posible proliferación del Covid-19; así se constituyó en un aspecto importante que tomaron en cuenta en el momento de decisión respecto a la visita realizada.



**Tabla 12**
*Nivel de expectativa en el control de protección en los visitantes*

	ni	%
Alto	83	56%
Medio	62	42%
Bajo	0	0%
Sin información	3	2%
Total	148	100%

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Gráfico 12**
*Nivel de expectativa en el control de protección en los visitantes*


Fuente: Elaboración propia (2021)



**Interpretación:**

En la tabla estadística se aprecia que con el levantamiento de la emergencia sanitaria en el mes de octubre producto de la pandemia mundial Covid-19 y al abrirse las puertas del Monasterio Santa Catalina para los visitantes, un poco más de la mitad es decir el 56% de los turistas visitantes, antes de su visita, tenían una alta expectativa respecto al uso y control de protección en los visitantes del monasterio, esto quiere decir que esperaban que en la institución se dé cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos legalmente. En tanto que el 42% señaló que su expectativa era media. Cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de viajar, fue baja.

En líneas generales se precisa que la mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina tuvieron una alta expectativa respecto al uso y control de protección en los visitantes

### 1.2.4 Expectativa de la comunicación y difusión

**Tabla 13**

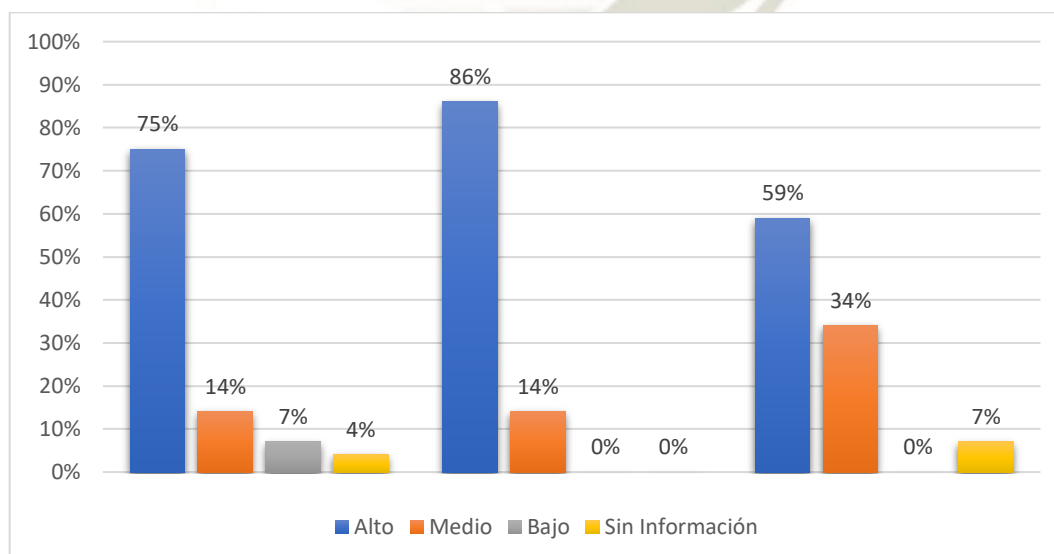
*Expectativa respecto a la comunicación y difusión del protocolo*

	Aforo		Acciones de protocolo		Instrucciones	
	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	111	75%	128	86%	87	59%
Medio	21	14%	20	14%	50	34%
Bajo	10	7%	0	0%	0	0%
Sin información	6	4%	0	0%	11	7%
Total	121	100%	121	100%	121	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 13**

*Expectativa respecto a la comunicación y difusión del protocolo*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

El nivel de expectativa respecto a la comunicación de los protocolos a seguir en el Monasterio, se aprecia en la tabla estadística que sobre la difusión de aforo al ingreso, recorrido y salas o ambientes del Monasterio el 75% de los turistas nacionales visitantes se formaron una expectativa alta; en tanto que respecto a la difusión sobre las acciones de protocolo, la mayoría de los turistas (86%) se formaron una alta expectativa; sin embargo, es menor el porcentaje de turistas (59%) que se forma una expectativa alta respecto a las instrucciones para el cumplimiento del protocolo a seguir al momento de la visita.

Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas que se formaron una expectativa alta respecto a difusión de aforo, comunicación y difusión de acciones de protocolo aplicados en el Monasterio como medida preventiva frente a la posible proliferación del Covid-19; en tanto que algo más de la mitad se formó una expectativa alta respecto a las instrucciones que podrían recibir para realizar la visita.



**Tabla 14**

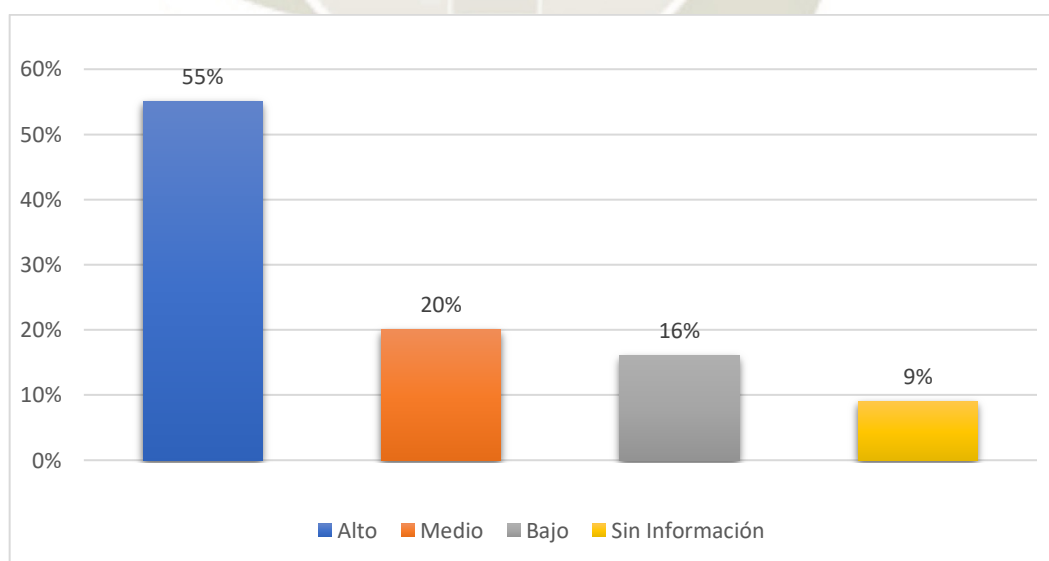
*Nivel de expectativa de comunicación de supervisiones y auditorías del cumplimiento del protocolo sanitario*

	ni	%
Alto	82	55%
Medio	29	20%
Bajo	24	16%
Sin información	13	9%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 14**

*Nivel de expectativa de comunicación de supervisiones y auditorías del cumplimiento del protocolo sanitario*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

El nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, de la comunicación a los visitantes de las supervisiones y auditorías respecto al cumplimiento del protocolo sanitario, se observan en los resultados en la tabla estadística que más de la mitad es decir el 55% de los visitantes se formaron una alta expectativa; en tanto que menos de la cuarta parte de los turistas o el 20% se formaron un nivel de expectativa media y un reducido 16% se formó una expectativa baja.

Se precisa entonces que el nivel de expectativa en los turistas es media alta respecto a la comunicación de supervisiones y auditorías respecto al cumplimiento del protocolo sanitario como medida preventiva que garantiza el cumplimiento de las medidas o normas del protocolo sanitario.

**Tabla 15**

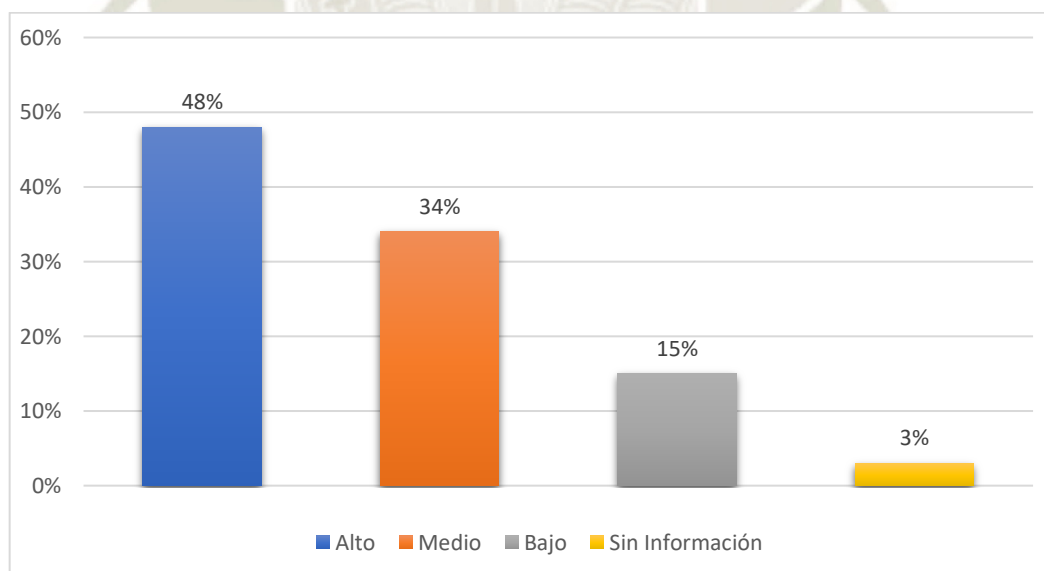
*Nivel de expectativa respecto a la difusión de certificaciones del cumplimiento del protocolo sanitario*

	ni	%
Alto	71	48%
Medio	51	34%
Bajo	22	15%
Sin información	4	3%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 15**

*Nivel de expectativa respecto a la difusión de certificaciones del protocolo sanitario*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

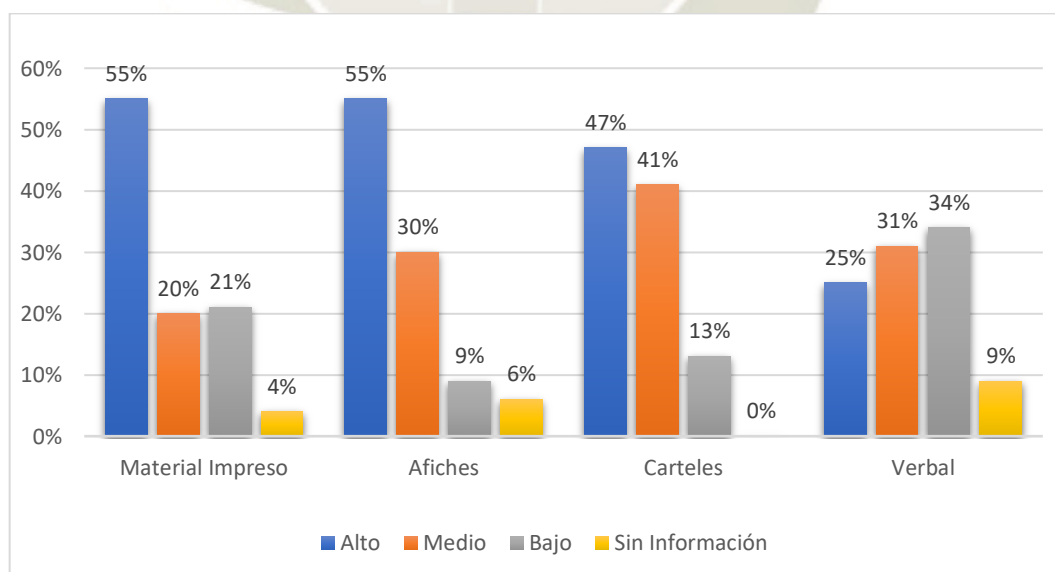
En la tabla estadística se aprecia que casi la mitad o el 48% de los encuestados, antes de su visita, se formaron una alta expectativa respecto a la difusión de certificaciones sanitarias que ha logrado el Monasterio, esto se refiere a la expectativa de una certificación oficial del cumplimiento de las normas legales establecidos en los protocolos sanitarios. En tanto que el 34% señaló que su expectativa era media, sumado el 15 % de los turistas que indicó que su expectativa, antes de viajar, era baja; se tiene un porcentaje mayoritario de 49% que no tienen una expectativa alta.

Estos resultados demuestran que la mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina se formaron un nivel de expectativa media baja respecto a la difusión de certificaciones sanitarias del cumplimiento de las normas de protocolo para evitar el contagio del Covid-19.

**Tabla 16**
*Expectativa del uso de los medios de comunicación*

	Material Impreso		Afiches		Carteles		Verbal	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	81	55%	82	55%	69	47%	37	25%
Medio	30	20%	44	30%	60	41%	46	31%
Bajo	31	21%	13	9%	19	13%	51	34%
Sin información	6	4%	9	6%	0	0%	14	9%
Total	148	100%	148	100%	148	100%	148	100%

**Fuente:** Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 16**
*Nivel de expectativa del uso de canales de comunicación de la institución hacia los visitantes en la visita*

**Fuente:** Elaboracion propia (2021)

### **Interpretación:**

La expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto al uso de los medios de comunicación de la institución hacia los visitantes, se aprecia en la tabla estadística que sobre al uso de los medios materiales impresos para comunicar a los visitantes sobre las medidas sanitarias asumidas en el Monasterio, el 55% se formó un nivel de expectativa alta; en tanto que en un reducido 20% el nivel de expectativa fue medio y en el 21% fue baja.

Respecto al uso de afiches, como medio de comunicación de la institución a los visitantes, en igual porcentaje que lo materiales impresos (55%) se formaron una alta expectativa; en tanto que el 39% se formó una expectativa medio y bajo

En cuanto al uso de carteles, como medio de comunicación de la institución a los visitantes, el 47%, antes de su visita tuvo una expectativa alta; en tanto que en el 41% el nivel de expectativa es medio y en el 13% fue baja la expectativa; sumados estos dos últimos porcentajes se tiene que más de la mitad o el 54% se formó una expectativa media y baja.

Finalmente, respecto al medio de comunicación verbal es bajo el porcentaje de visitantes que antes de su visita tenía una expectativa baja, el 34%; seguido del 31% de visitantes que se formó una expectativa media a nivel del uso del medio de comunicación verbal; así la mayoría de los visitantes se formó una expectativa media y baja.

Se precisa, por tanto, que algo más de la mitad el porcentaje de turistas se formaron una expectativa alta respecto a los medios de comunicación material de impreso y afiches; en tanto que respecto al uso de carteles y medio verbal tuvo una expectativa predominantemente media alto.



### 1.3 Segunda variable: Motivación de los turistas para realizar la visita al Monasterio

#### Santa Catalina

##### 1.3.1 Motivación cultural

**Tabla 17**

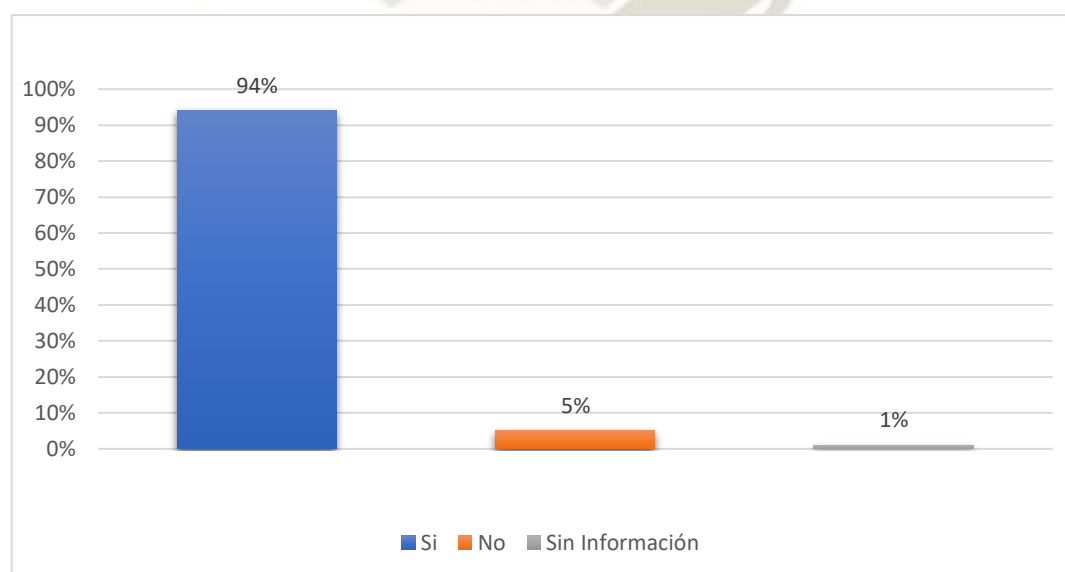
*La visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de esta institución*

	ni	%
Si	140	94%
No	7	5%
Sin Información	1	1%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 17**

*La visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de esta institución*

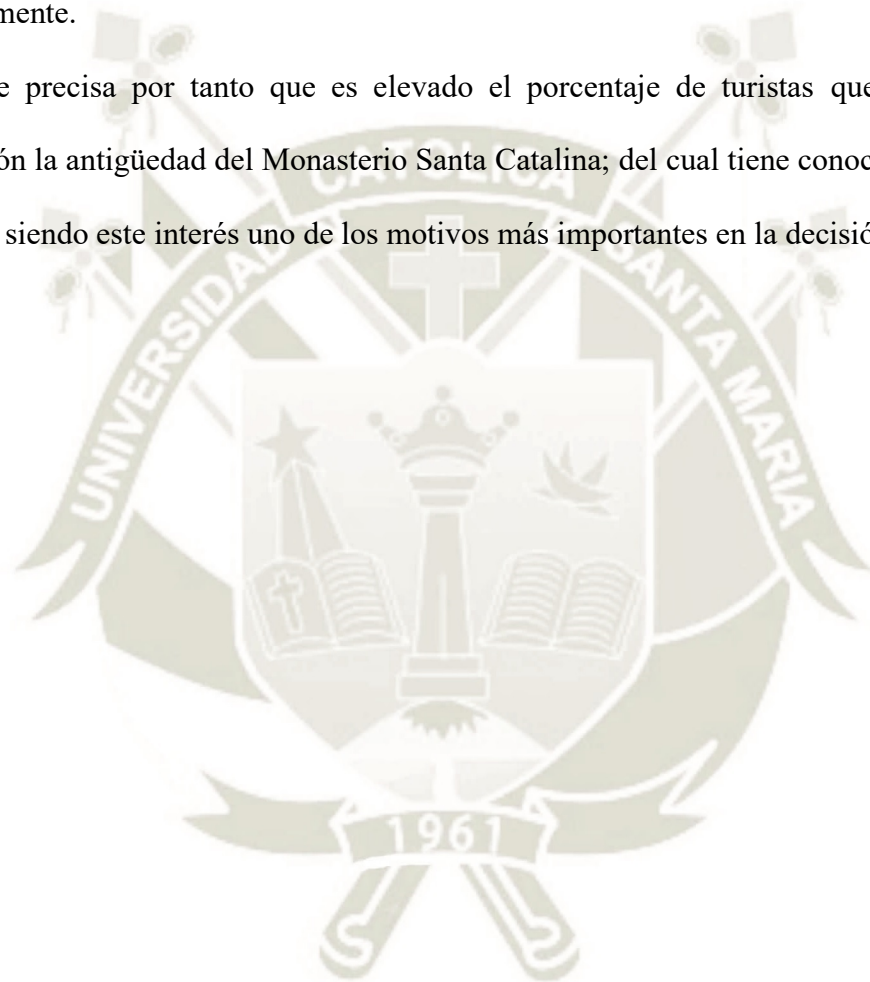


Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla estadística respecto a si la visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de este, se aprecia que casi la totalidad; es decir el 94% de los visitantes a esta institución, durante la pandemia Covid-19, porcentaje relevante en la tabla, señalo que se sintió motivado por la antigüedad del Monasterio; en tanto que un reducido 5% respondió negativamente.

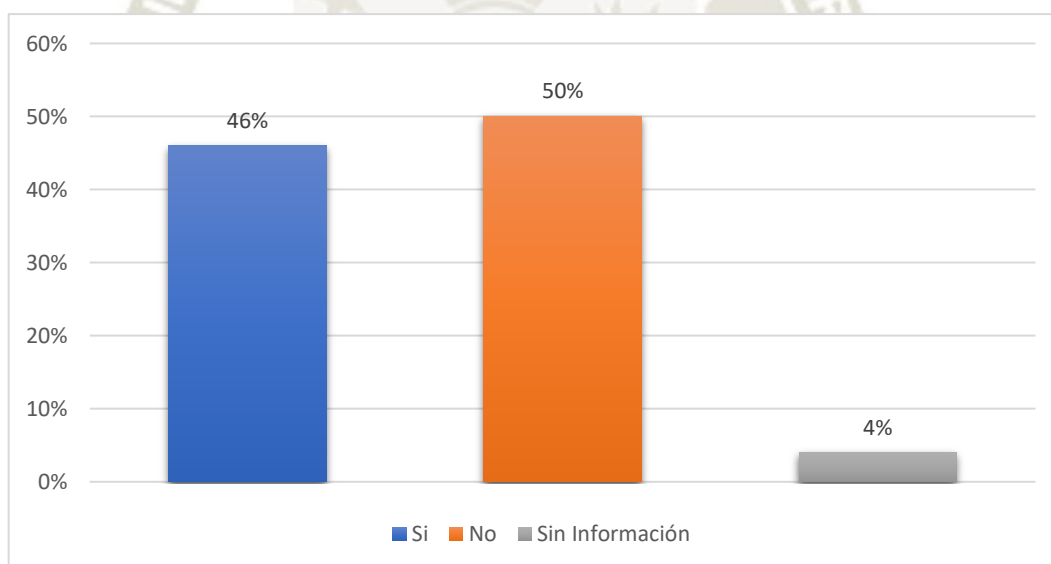
Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas que tuvieron como motivación la antigüedad del Monasterio Santa Catalina; del cual tiene conocimiento antes de su visita; siendo este interés uno de los motivos más importantes en la decisión de visita.



**Tabla 18**
*Motivación de visita al Monasterio Santa Catalina por su implicancia histórica*

	ni	%
Si	68	46%
No	74	50%
Sin Información	6	4%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 18**
*Su visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la implicancia histórica*


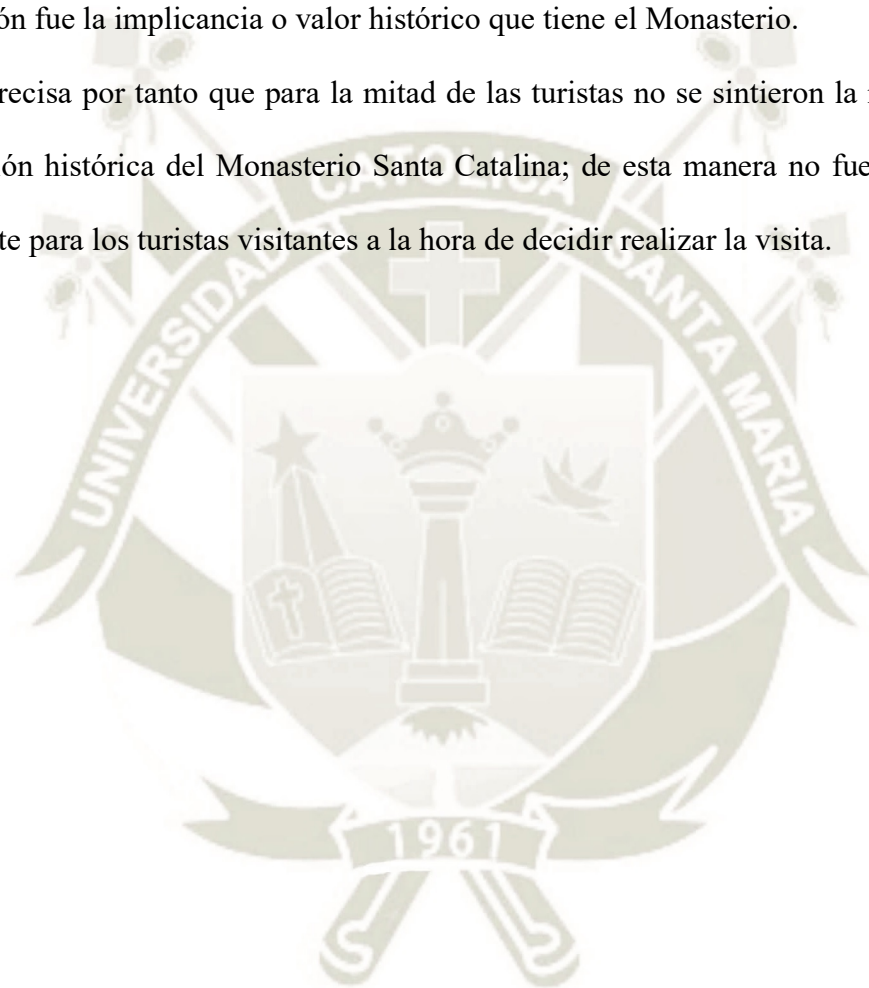
Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

En la tabla estadística respecto a la motivación en los turistas para visitar al Monasterio Santa Catalina por su implicancia histórica, se aprecia que la mitad (50%) de los turistas indicaron que esta no fue una motivación importante cuando decidió realizar la visita; en tanto que por el contrario para el 46% de los turistas que lo visitaron, señalaron que su principal motivación fue la implicancia o valor histórico que tiene el Monasterio.

Se precisa por tanto que para la mitad de las turistas no se sintieron la motivación de la implicación histórica del Monasterio Santa Catalina; de esta manera no fue una motivación importante para los turistas visitantes a la hora de decidir realizar la visita.



**Tabla 19**

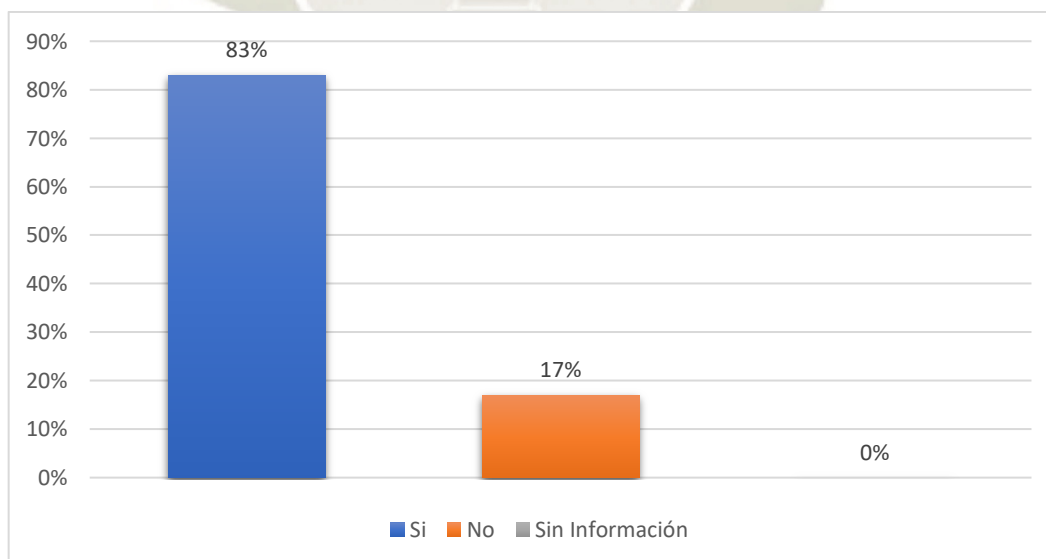
*El tipo de manifestación cultural fue la motivación por la que visito el Monasterio Santa Catalina*

	ni	%
Si	123	83%
No	25	17%
Sin Información	0	0%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 19**

*El tipo de manifestación cultural fue la motivación por la que visito el Monasterio Santa Catalina*

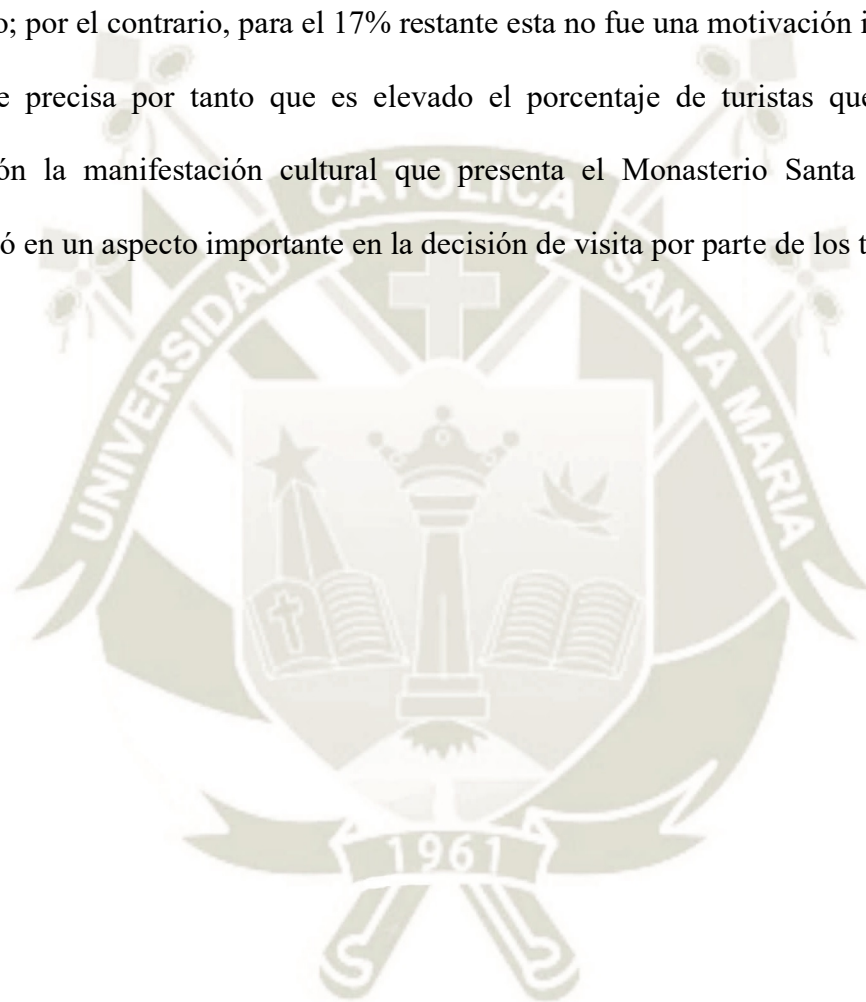


Fuente: Elaboracion propia (2021)

### **Interpretación:**

En la tabla estadística respecto a si la visita al monasterio fue motivada por el tipo de manifestación cultural, se aprecia que para la gran mayoría: o sea el 83% señalo que esta fue una motivación importante, ya que tienen conocimiento al respecto y se sintieron motivados a conocerlo; por el contrario, para el 17% restante esta no fue una motivación importante.

Se precisa por tanto que es elevado el porcentaje de turistas que tuvieron como motivación la manifestación cultural que presenta el Monasterio Santa Catalina; así se constituyó en un aspecto importante en la decisión de visita por parte de los turistas.





### 1.3.2 Motivación económica

**Tabla 20**

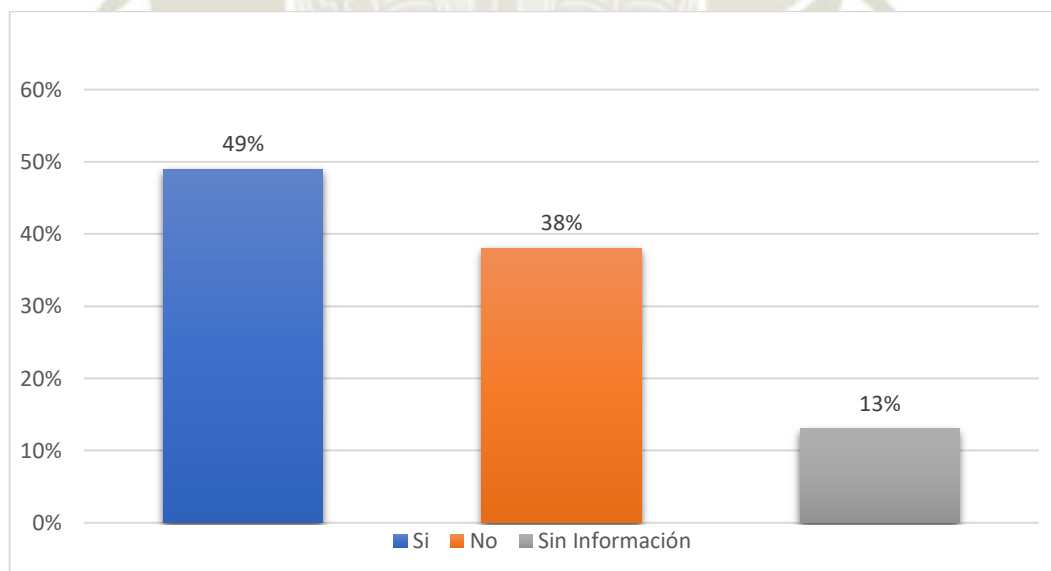
*El precio accesible motivo su visita al Monasterio*

	ni	%
Si	72	49%
No	56	38%
Sin Información	20	13%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 20**

*El precio accesible motivo su visita al Monasterio*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

Entre las diferentes motivaciones para realizar la visita al Monasterio Santa Catalina, se consideró el factor económico; así en la presenta tabla estadística respecto a si el “precio accesible”; para referirse que está al alcance de sus posibilidades económicas, esta si fue una motivación importante para los turistas, menos de la mitad o solo el 49% respondió afirmativamente, por el contrario, para un significativo porcentaje de 38% de los turistas señalaron que esto no fue su principal motivación al momento de decidir su vista al Monasterio de Santa Catalina.

Se puede considerar que si bien el “precio accesible” no fue una motivación importante para la mayoría de los turistas al momento de la decisión de realizar la visita; siendo otras las motivaciones que influyeron.

**Tabla 21**

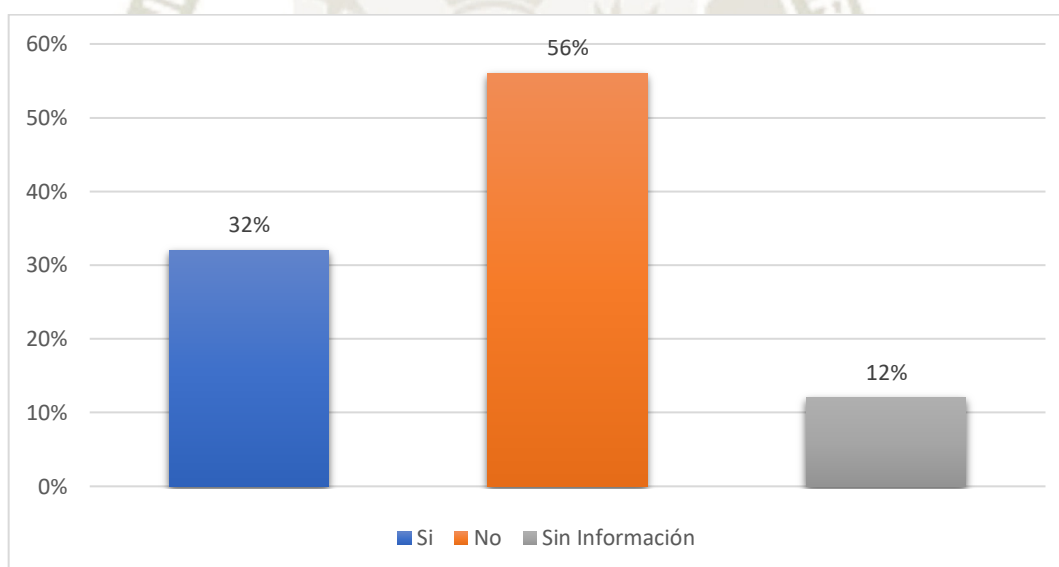
*Las ofertas establecidas motivaron la visita al Monasterio Santa Catalina*

	ni	%
Si	47	32%
No	83	56%
Sin Información	18	12%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 21**

*Las ofertas establecidas motivaron la visita al Monasterio Santa Catalina*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

En la apertura a la recepción de visitantes por parte del Monasterio Santa Catalina al levantarse la medida restrictiva de emergencia sanitaria, estratégicamente para incrementar la demanda se realizaron ofertas en los precios de ingreso; así al indagar respecto a si esto fue una motivación en la decisión de visita, se aprecia en la tabla estadística que para menos de la tercera parte de los encuestados o el 32% de los turistas señalaron que estas ofertas fue la motivación de visita; en tanto que para la mayoría o más de la mitad; es decir el 56%, no fue una de las motivaciones que consideraron para realizar la visita al Monasterio

Se precisa por tanto que más la mitad de los turistas no tuvieron como motivación importante de decisión de visita, las ofertas que ofreció el Monasterio Santa Catalina; en la reapertura a los visitantes, por lo tanto, estas no tuvieron un gran impacto en la estimulación de la demanda.

**Tabla 22**

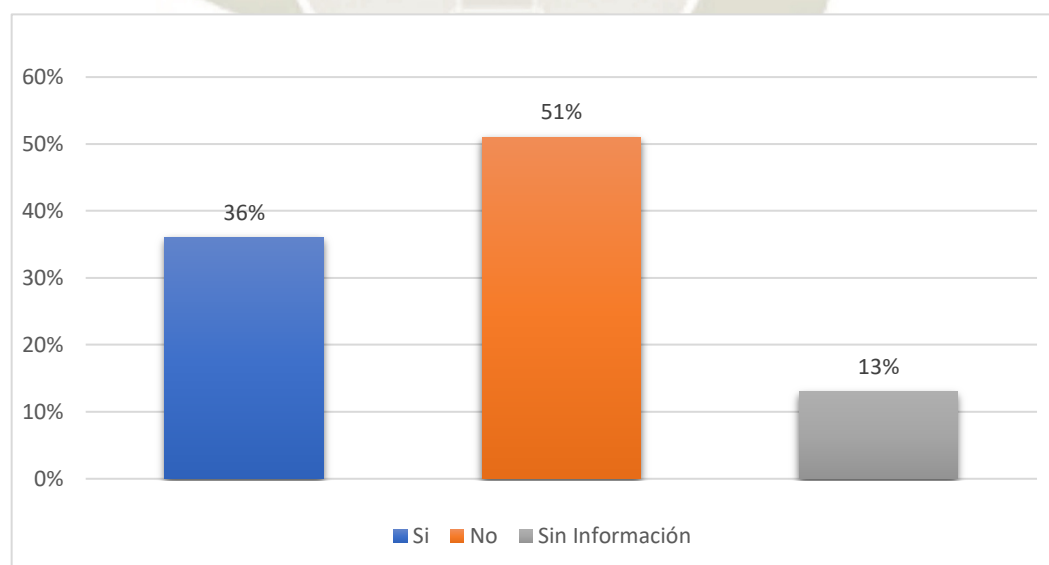
*Las promociones ofertadas por el Monasterio Santa Catalina motivaron la visita al Monasterio*

	ni	%
Si	53	36%
No	76	51%
Sin Información	19	13%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 22**

*Las promociones ofertadas por el Monasterio Santa Catalina motivaron la visita al Monasterio*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla estadística respecto a si la visita al Monasterio fue motivada por promociones realizadas por el Monasterio Santa Catalina, como estrategia de reapertura, al momento en que por primera vez se levantarán las medidas restrictivas de confinamiento Covid 19, se aprecia que más de la mitad; es decir el 51% señaló que estas promociones no fueron una de las motivaciones en su decisión de visita; en tanto el 36% o solo para algo más de la tercera parte de los turistas que visitaron el Monasterio manifestaron que si fue una de las motivaciones importantes de decisión de visita.

Los datos porcentuales demuestran que para más de la mitad de los turistas las promociones ofrecidas por el Monasterio Santa Catalina como estrategia para incrementar la demanda después del primer levantamiento del confinamiento por el Covid 19 tuvieron como motivación las promociones ofrecidas; así no se constituyó en una motivación importante para los turistas a la hora de decidir realizar la visita.



### 1.3.3 Motivación de seguridad sanitaria

**Tabla 23**

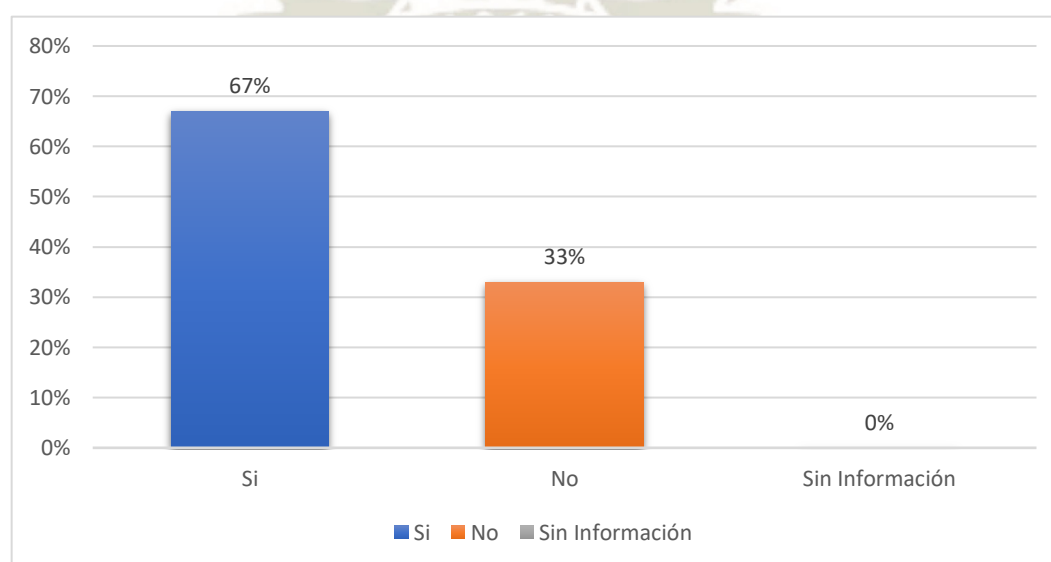
*El permiso oficial del Estado para viajar Arequipa motivó la decisión de visita al Monasterio.*

	ni	%
Si	99	67%
No	49	33%
Sin Información	0	0%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 23**

*El permiso oficial del Estado para viajar Arequipa motivó la decisión de visita al Monasterio.*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

### **Interpretación:**

Entre las principales motivaciones sanitarias se encuentra el permiso oficial del Estado para viajar Arequipa y poder realizar la visita, para un importante 67% este permiso fue una motivación importante, sobre todo en el caso de los turistas nacionales que residen fuera de la ciudad de Arequipa.

Por otro lado, el 33% de los turistas señalaron que no fue una motivación para tomar la decisión, al parecer porque residen en esta ciudad o porque tuvieran otras motivaciones más importantes para ellos.

Se precisa por tanto que más de la mitad de los turistas tuvieron como motivación principal el permiso oficial del estado para viajar a Arequipa y con ello poder visitar el Monasterio Santa Catalina; así se constituyó en un aspecto importante para los turistas a la hora de decidir realizar la visita.

**Tabla 24**

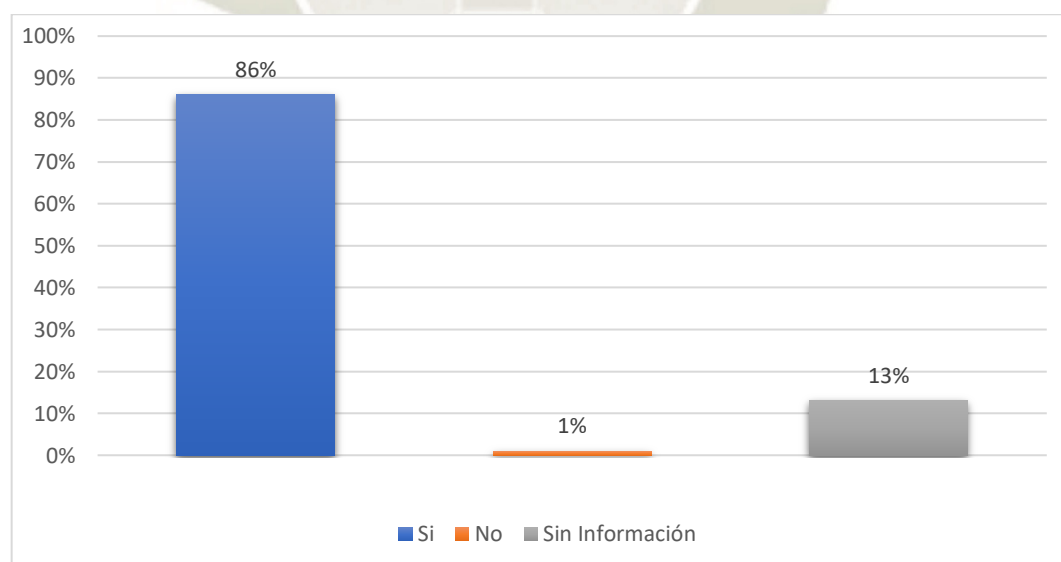
*La confianza en condiciones de seguridad sanitaria (aplicación de los protocolos) motivo su visita al Monasterio*

	ni	%
Si	128	86%
No	1	1%
Sin Información	19	13%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 24**

*La confianza en condiciones de seguridad sanitaria (aplicación de los protocolos) motivo su visita al Monasterio*



Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

Un indicador importante, propio de la motivación en la demanda, está referido a la confianza que tienen los usuarios en las condiciones de seguridad que ofrece el servicio, en este caso específicamente está referido a las de carácter sanitario. Así, en la presente tabla respecto a esta motivación se encontró que para un relevante 86% de los turistas fue una de las motivaciones más importantes que pesaron en la decisión de visita; ya que para ellos la confianza en que el servicio se estuviera brindando en condiciones de seguridad sanitaria a través de la aplicación de los protocolos, es muy importante y comprensible en el contexto de la pandemia en el que el cuidado preventivo de la salud prevalece por encima de otras situaciones; así solo para un ínfimo 1% de los turistas no consideraron esta confianza como motivación de visita.

En términos generales se precisa que para la gran mayoría de los turistas la confianza en que el servicio se brinde en condiciones de seguridad sanitaria se constituyó en una motivación importante en el momento de decisión de visita.

**Tabla 25**

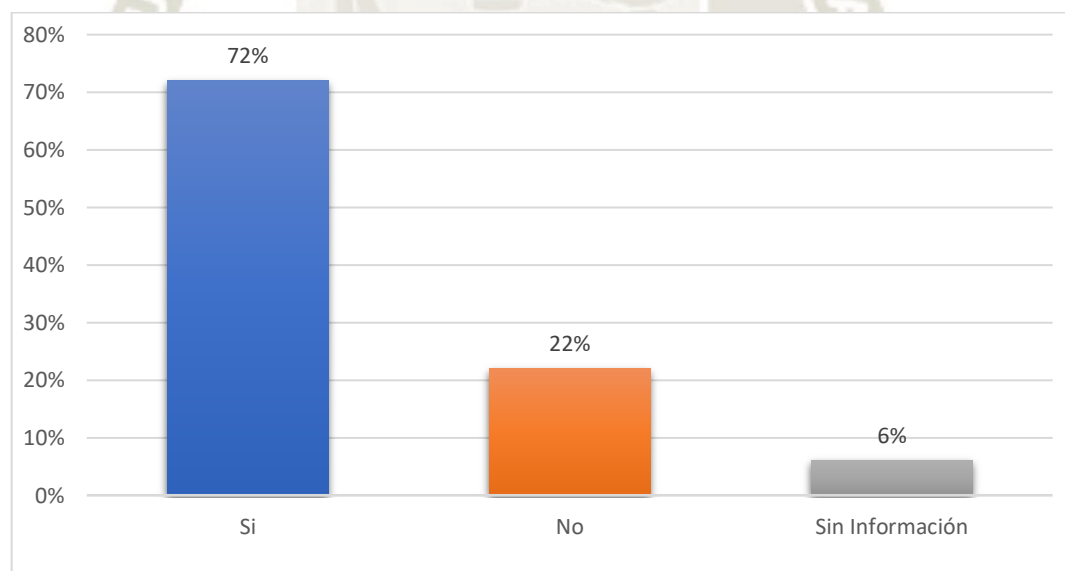
*El control de la curva de contagios motivo su visita al Monasterio Santa Catalina*

	ni	%
Si	106	72%
No	33	22%
Sin Información	9	6%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 25**

*El control de la curva de contagios motivo su visita al Monasterio Santa Catalina*



Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

Los porcentajes presentados en la tabla estadística respecto a si la visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por el control de la curva de contagios en Perú y específicamente en la ciudad de Arequipa, se aprecia que para un porcentaje contundente de 72% esta fue una de las principales motivaciones en la decisión de visita; mostrando de esta manera su preocupación respecto al cuidado preventivo de su salud; en tanto que solo para el 22% o menos de la cuarta parte no fue una motivación que influyera en la decisión de visita.

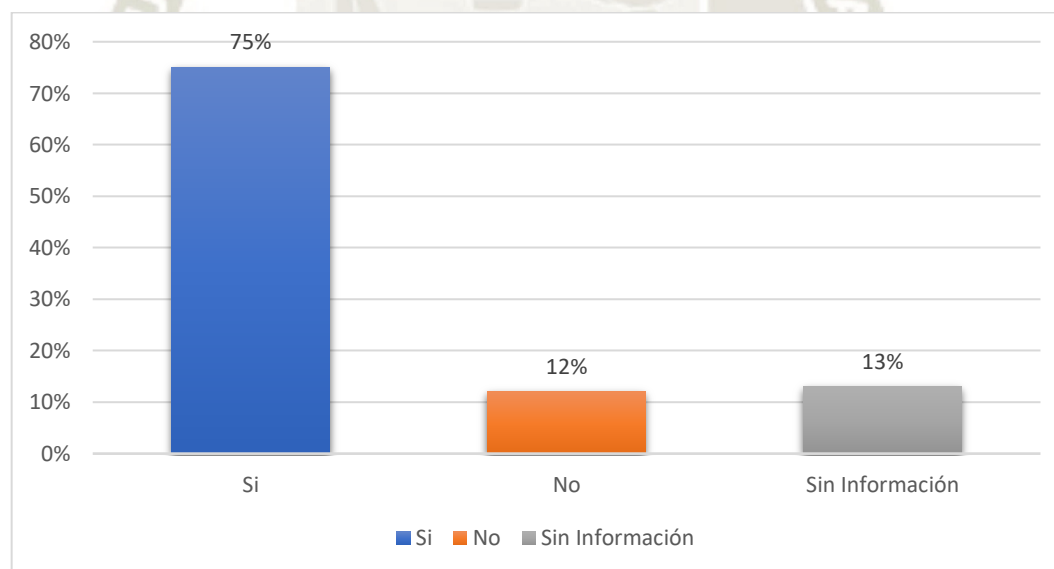
Entonces para la mayoría de los turistas el cuidado preventivo de su salud es fundamental en el contexto actual de la pandemia Covid 19; de allí que tuvieron como motivación importante el que la curva de contagios estuviera controlada para la decisión de visita al Monasterio Santa Catalina, esto al margen de otras motivaciones como las de carácter económico y valor cultural.



**Tabla 26**
*La aplicación de protocolo motivo su visita*

	ni	%
Si	110	75%
No	18	12%
Sin Información	19	13%
Total	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 26**
*La aplicación de protocolo motivo su visita*


Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla 26 se aprecia que los turistas que visitaron el Monasterio Santa Catalina, en la primera reapertura de atención, al levantarse las medidas restrictivas de confinamiento y respecto a si la aplicación de protocolo Covid 19 en la institución, se constituyó en una motivación a la hora de decidir la realización de la visita, se aprecia en la tabla estadística que la mayoría de los turistas el 75% o las tres cuartas partes del total encuestado, respondieron afirmativamente e indicaron que la aplicación de las normas de protocolo establecido por las autoridades nacionales para este tipo de instituciones fue su principal motivación, mostrando de esta manera la importancia del cuidado de su salud preventiva y el respeto por el cumplimiento de normas establecidas.

Por el contrario, el 12% restante de los turistas señalaron que, en su decisión de visita, la aplicación de las normas de protocolo no fue una motivación importante para realizar la visita.

Se precisa por tanto que la mayoría de los turistas tuvieron como motivación la aplicación del protocolo Covid 19 en el Monasterio Santa Catalina; así se constituyó en una motivación importante para realizar la visita.

## Comprobación de hipótesis

**Tabla 27**

*Expectativa por dimensiones de la expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid-19*

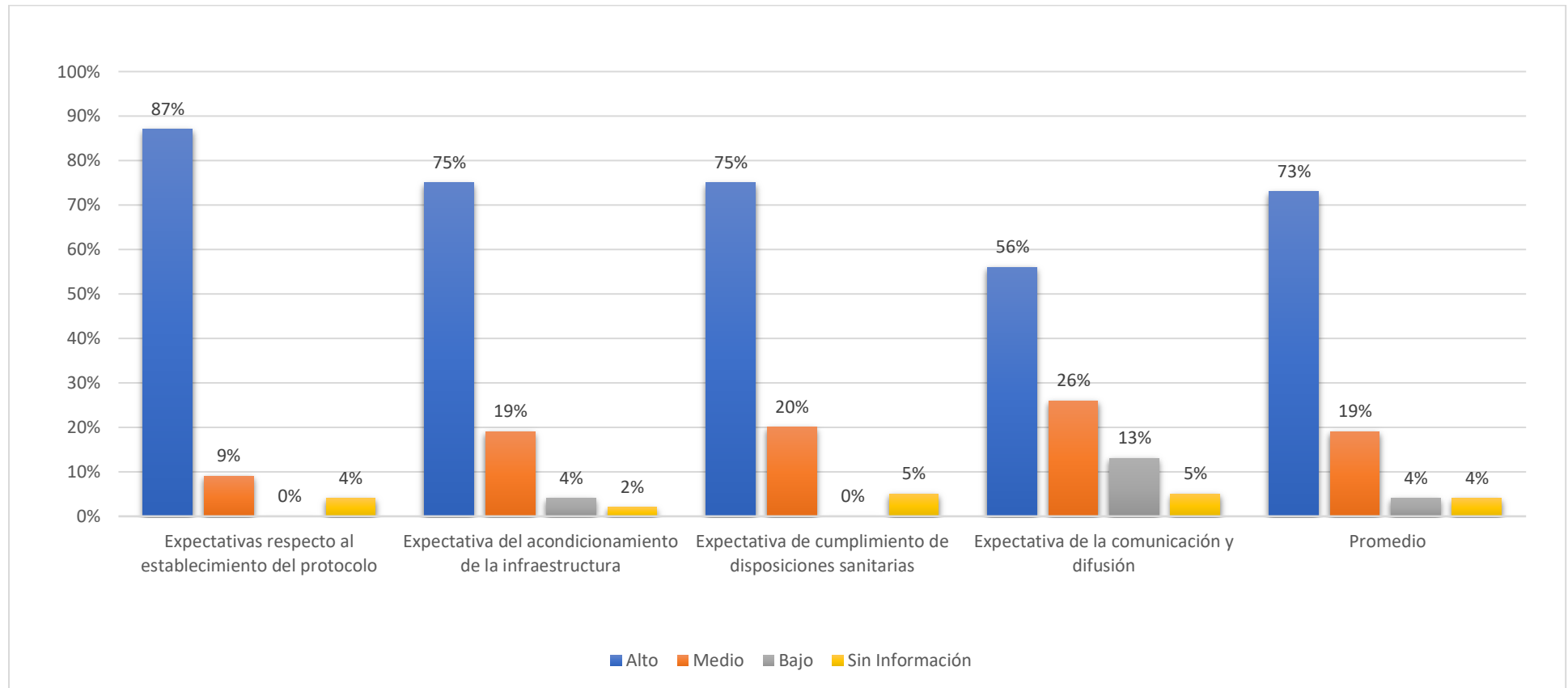
	Expectativas respecto al establecimiento del protocolo		Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura		Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias		Expectativa de la comunicación y difusión		Promedio	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Alto	129	87%	112	75%	111	75%	83	56%	109	73%
Medio	13	9%	28	19%	30	20%	39	26%	27	19%
Bajo	0	0%	5	4%	0	0%	19	13%	6	4%
Sin información	6	4%	3	2%	7	5%	7	5%	6	4%
Total	148	100%	148	100%	148	100%	148	100%	148	100%

Fuente: Elaboración propia (2021)



## Gráfico 27

*Expectativa por dimensiones de la expectativa en el cumplimiento del protocolo Covid-19*



Fuente: Elaboración propia (2021)

**Interpretación:**

En la tabla 27 se aprecia que las expectativas por dimensiones se destacan que la mayor expectativa en los turistas se produce respecto al establecimiento del protocolo, ya que el 87% se formó una alta expectativa, esto se refiere a que se establezcan las normas y procedimientos del protocolo como parte de la política institucional.

Respecto a la expectativa del acondicionamiento de la infraestructura y la expectativa sobre el cumplimiento de las disposiciones sanitarias en las tres cuartas partes se formaron una expectativa alta.

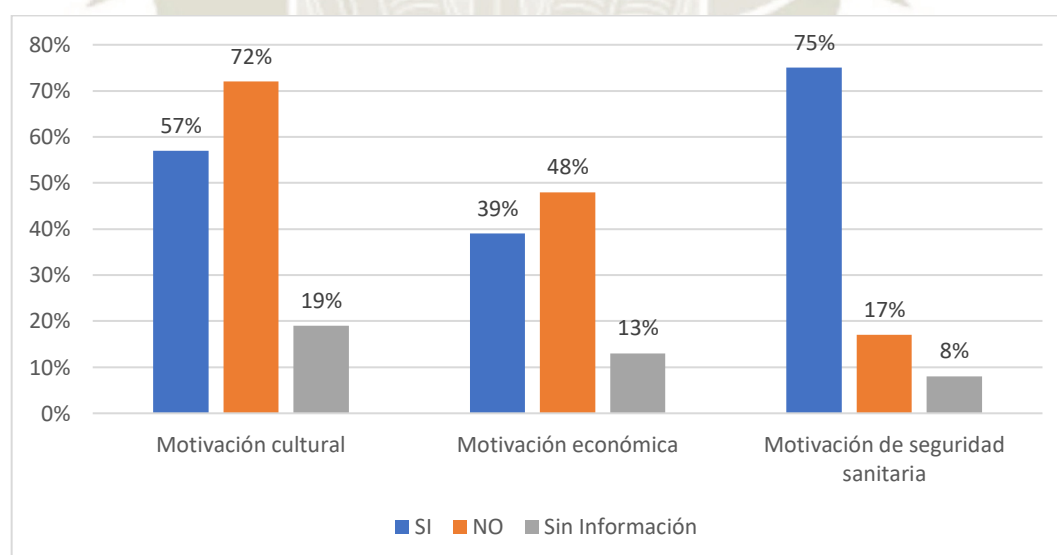
Por otro lado, si bien la mayoría tienen una expectativa alta respecto a la comunicación y difusión del protocolo Covid – 19, el porcentaje es menor en comparación con las demás dimensiones.

Se precisa entonces que en todos los casos los turistas, antes de su visita al Monasterio de Santa Catalina, se formaron una expectativa alta respecto al cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19; alcanzando un promedio de 73%; fundamentalmente en lo que respecta al establecimiento formal del protocolo en la institución y en menor proporción frente a la comunicación y difusión.

**Tabla 28**
*Motivación de visita al Monasterio Santa Catalina por dimensiones*

	Motivación cultural		Motivación económica		Motivación de seguridad sanitaria	
	ni	%	ni	%	ni	%
Si	110	5%	57	39%	111	75%
No	35	72%	72	48%	25	17%
Sin información	3	19%	19	13%	12	8%
<b>Total</b>	148	100%	148	100%	148	100%

Fuente: Elaboracion propia (2021)

**Gráfico 28**
*Motivación de visita al Monasterio Santa Catalina por dimensiones*


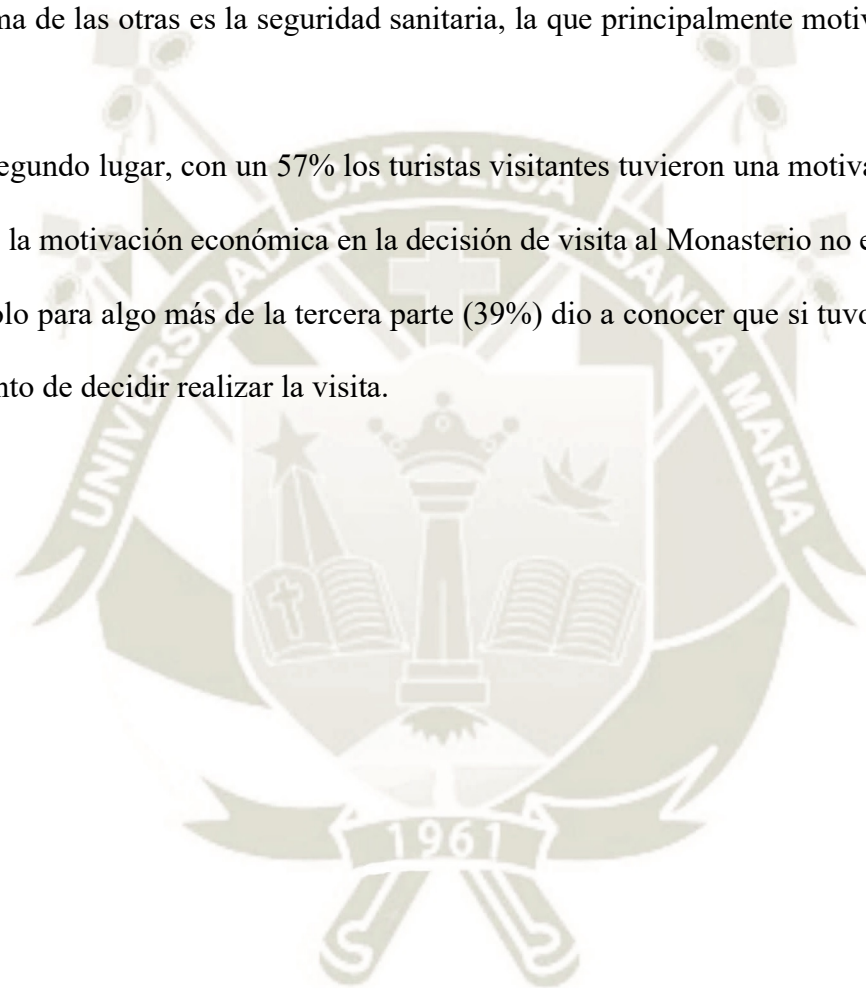
Fuente: Elaboracion propia (2021)



**Interpretación:**

En la tabla 28 respecto a las motivaciones que tuvieron los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina durante la primera reapertura después del confinamiento y las medidas sanitarias por la pandemia del Covid 19, se comprueba que, comparativamente, es elevado el porcentaje de visitantes, el 75% o las tres cuartas partes, cuya motivación principal por encima de las otras es la seguridad sanitaria, la que principalmente motivo su decisión de visita.

En segundo lugar, con un 57% los turistas visitantes tuvieron una motivación cultural; en tanto que la motivación económica en la decisión de visita al Monasterio no es preponderante, ya que solo para algo más de la tercera parte (39%) dio a conocer que si tuvo esta motivación al momento de decidir realizar la visita.



## 2. DISCUSIÓN

El 15 de marzo del 2020 se establece en el Perú las políticas de confinamiento denominado aislamiento obligatorio y el estado de emergencia, como consecuencia de la pandemia del Covid 19; pues la situación de emergencia que estamos viviendo debido al COVID-19 ha obligado a las empresas a cerrar sus puertas, excepto las de productos de primera necesidad, siendo el sector turismo uno de los sectores más perjudicados por esta situación, cuyas características en este contexto lo hacen especialmente vulnerable a situación de emergencia e incertidumbre sanitaria como la actual. Situaciones como el confinamiento obligatorio para evitar el contagio, la disminución de ingresos de los clientes potenciales que no permiten realizar estos gastos; así también su dependencia respecto a las medidas que se tomen en otros países de donde provienen los turistas.

Es así que a partir del 15 de marzo del 2020 se vive como consecuencia de la pandemia del Covid, diferentes medidas de confinamiento, de emergencia, toque de queda nocturno, etc.; en este contexto, y en cumplimiento a las disposiciones nacionales, el Monasterio Santa Catalina como todas las instituciones tuvieron que cerrar sus puertas y no brindar atención al público, con las consecuencias económicas respectivas, quedando en incertidumbre total. Tras la ampliación en varias ocasiones de la cuarentena con algunas modificaciones como el aislamiento social focalizado; así en el mes de octubre, el gobierno levanta la inmovilización social obligatoria en todos los departamentos del país, sin embargo, se mantuvo vigente el toque de queda nocturno y con ello la reapertura para la atención al público, para lo cual se establecen normas de protocolo de atención al público, especificados para cada sector económico del país. En este contexto el Monasterio de Santa Catalina en Arequipa reapertura su atención oficial a los visitantes en octubre del 2020, dando a conocer los protocolos asumidos en sus operaciones regulares, lo que permite crear cierta expectativa en los turistas para visitarlo.

Así, Guerra (2020) afirma que, en el caso de los centros históricos, volver a preservarlos, además de precautelar la seguridad no solo del turismo, sino de la salud y sobre todo de los residentes habituales será de vital importancia.

Respecto a la expectativa frente al establecimiento del protocolo en el servicio del Monasterio Santa Catalina; específicamente frente al establecimiento de normas de protocolo Covid 19, un elevado 81% (tabla 1) de los turistas visitantes; tenían una alta expectativa en que la institución asuma las medidas de distanciamiento, implementación del Kit sanitario, señalizaciones, etc.; así también respecto a los estándares de limpieza, tipificados como un importante medio de prevención en el contagio del Covid 19, es también alto el porcentaje (86%, tabla 2) de visitantes que se formaron una expectativa alta. Y de igual manera el 82% de los visitantes respecto a la expectativa del kit médico que consiste en la disposición de dispensadores de gel y jabón, como artículos de higiene y otros, tuvieron una expectativa alta; en tanto que el 90% (tabla 3) o la gran mayoría tuvo una alta expectativa antes de su visita de que la institución disponga de un pediluvio al ingreso, como medio de desinfección de los zapatos.

Por otro lado, la expectativa del acondicionamiento de la infraestructura, en la tabla 4, se evidencia que la mayoría de los turistas nacionales antes de su visita al Monasterio Santa Catalina tenían una alta expectativa respecto al acondicionamiento que tendría las áreas de visita del Monasterio, la cual están relacionada a la implementación de aforos en las áreas de infraestructura, el 67% de los turistas visitantes, antes de su visita, tenían una alta expectativa, esto quiere decir que esperaban que en la institución se dé cumplimiento a los protocolos sanitarios, establecidos legalmente; en tanto que para el 32% la expectativa era media.

Y en cuanto a la expectativa frente al cumpliendo con las señalizaciones establecidas en el protocolo, como medida de seguridad dentro del protocolo, el 94% (tabla 5) de los turistas, antes de la visita al Monasterio, tenían una expectativa alta respecto a las señalizaciones de



distancias; en tanto que, respecto a la señalización de bancas, en el 87% se formaron una alta expectativa y frente a las señalizaciones en el recorrido, el 88% se formaron también una alta expectativa.

Respecto a las expectativas creadas en los turistas nacionales visitantes frente al cumplimiento de los estándares de limpieza y desinfección; pues en este contexto de pandemia, cuya característica es la histeria colectiva, los turistas como el resto de la población, motivados, al parecer, por la asimilación de las medidas preventivas para evitar el contagio del Covid 19 confieren a la higiene y desinfección una gran importancia; de allí que el nivel de expectativa, antes de la visita al Monasterio, respecto a la limpieza y desinfección, en los ambientes internos o salas de exposición fuera alto en el 84% (tabla 7); también fue alta la expectativa, en el 86% respecto a la limpieza y desinfección áreas comunes como pasadizos, patios, etc. Mientras que el 81% tuvo una expectativa alta respecto a la limpieza y desinfección en los servicios higiénicos.

Otra disposición no menos importante es el distanciamiento, el aforo y seguridad en la prestación del servicio, demostrando el alto nivel de importancia que tiene para los turistas dentro de las medidas sanitarias del protocolo para evitar el contagio y proliferación del Covid 19; así la gran mayoría o un relevante 89% (tabla 10) de los turistas, antes de su visita, tenían una alta expectativa respecto a la implementación de sistemas de control en el distanciamiento que deben tener las personas durante la visita al Monasterio; cabe señalar que en ningún caso la expectativa al respecto, antes de su visita fue baja. Así también la mayoría o el 84% (tabla 8) tuvieron una expectativa alta respecto al cumplimiento del aforo y seguridad; en ningún caso se formaron una expectativa baja

En cuanto a la expectativa de la aplicación de control a los turistas con el Kit médico, antes de la visita al monasterio, es significativo el porcentaje de turistas que se formaron una expectativa media (41%, tabla 9), y respecto al uso de materiales de protección en el personal

como mascarilla, mameluco y protector facial, es también elevado el porcentaje de turistas que se formó una expectativa alta (73%, tabla 11).

Por otro lado, un poco más de la mitad es decir el 56% (tabla 12) de los turistas visitantes, antes de su visita, tenían una alta expectativa respecto al control de protección en los visitantes del monasterio; esto se refiere a tomar la temperatura, la higiene en las manos y zapatos; además del uso de la mascarilla correctamente; mientras que el 42% señaló que su expectativa era media.

Respecto a la expectativa de la comunicación y difusión, en cuanto al aforo el 75% de turistas visitantes se formó una expectativa alta, tanto para el ingreso, recorrido como para los ambientes o salas de visita; frente a la difusión de acciones de protocolo un elevado 86% también fue alta y en menor porcentaje de 59% (tabla 13) tuvieron una expectativa alta respecto a la difusión de instrucciones para el cumplimiento del protocolo. Esto hay que tomarse en cuenta ya que los resultados del estudio realizado por Meza (2020) considera que es necesario reabrir las actividades comerciales de forma progresiva, segmentando a un público objetivo e implementando una comunicación acertada que le devuelva la confianza al consumidor.

Así también, sobre la difusión de supervisiones y auditorías, antes de la visita al Monasterio es media alta (55% alta y 20% media); en tanto que el nivel de expectativa es media baja respecto la difusión de certificaciones sanitarias del cumplimiento de las normas de protocolo.

Y las expectativas respecto al uso de los medios de comunicación algo más de la mitad el porcentaje de turistas se formaron una expectativa alta respecto a los medios de comunicación material de impreso y afiches; en tanto que respecto al uso de carteles y medio verbal se formó una expectativa predominantemente medio alto.

La motivación de los turistas para realizar la visita al Monasterio Santa Catalina, durante la pandemia Covid 19 se consideran en esta investigación tres tipos de motivación, obteniéndose como resultados:

Respecto a la motivación cultural, encontramos que casi la totalidad de los visitantes encuestados o el 94% (tabla 17) de los visitantes que se sintió motivado por la antigüedad del Monasterio; del cual tiene conocimiento antes de su visita; en segundo lugar es la manifestación cultural la que motivo la visita, esto según el 83% (tabla 19); siendo estos intereses, entre otros, los motivos más importantes en la decisión de visita; y para menos de la mitad de los turistas visitantes (tabla 18) la implicancia histórica fue una motivación importante.

Respecto a la motivación de carácter económico, esta institución “como estrategia para atraer e incrementar las visitas turísticas, se realiza como promoción que el costo de ingreso se ha recortado en un 50% para incentivar la reactivación turística; es decir, la entrada general bajó de S/40 a S/20, pero los 10 de cada mes solo se paga S/10. Esta promoción se mantendrá hasta finalizar el año y solo se podrán adquirir entradas a través de la página web <http://www.santacatalina.org.pe> e igualmente, especificaron que a partir de ahora los visitantes ingresarán en grupos reducidos de hasta 7 personas y se contará con un recorrido programado cada 15 minutos. (Lavado, 2020).

En los turistas visitantes el 51% (tabla 20) manifestó que el precio accesible; es decir al alcance de sus posibilidades económicas, no fue una motivación importante para la visita al Monasterio el precio accesible; así también, frente a estas medidas promocionales, basada en la reducción de costo de entrada, no fueron la motivación más importante para visitar el Monasterio, ya que para el 56% (tabla 21) de los visitantes las ofertas no fueron la motivación para realizar la visita por reapertura, y de igual manera para el 51% (tabla 22) las promociones en la oferta del servicio tampoco se constituyeron en la motivación más importante por lo que decidió la visita. Se evidencia, por tanto, que en este contexto sanitario de pandemia del



Covid19, por la que se está atravesando y que está afectando fuertemente al sector turístico, la motivación económica no es la más importante.

Finalmente respecto a la motivación de seguridad sanitaria, en la situación actual producto de la pandemia que se vive desde marzo del 2020, donde cobra mayor fuerza la necesidad de implementar medidas preventivas para evitar el contagio, se analiza que respecto al permiso oficial del Estado para viajar Arequipa y poder realizar la visita al Monasterio un importante 67% (tabla 23) este permiso fue una motivación importante, sobre todo en el caso de los turistas nacionales que residen fuera de la ciudad de Arequipa; así, en el 33% de los turistas que no fue una motivación para tomar la decisión, al parecer porque residen en esta ciudad o porque tuvieran otras motivaciones más importantes para ellos.

Es también importante tener en cuenta la confianza que tienen los turistas visitantes en las condiciones de seguridad sanitaria que ofrece el servicio como motivación para la visita realizada al Monasterio, en este caso relacionado a la aplicación de los protocolos, importante y comprensible en el contexto de la pandemia, en el que el cuidado preventivo de la salud prevalece por encima de otras situaciones. Así, para un relevante 86% de los turistas fue una de las motivaciones más importantes que pesaron en la decisión de visita; pues solo un ínfimo 1% de los turistas no consideraron esta confianza como motivación en la visita.

El control de la curva de contagios en nuestro país y específicamente en la ciudad de Arequipa, dentro del contexto sanitario que vive el país, también resulto ser una motivación o indicador importante tomado en cuenta en la visita realizada al Monasterio Santa Catalina; pues un porcentaje contundente de 72% (tabla 25) considera que esta fue una de las principales motivaciones en la decisión de visita; mostrando de esta manera su preocupación respecto al cuidado preventivo de su salud; claro está que esto al margen de otras motivaciones como las de carácter económico y valor cultural.

Finalmente dentro de las motivaciones de carácter sanitario que les condujo a la visita del Monasterio Santa Catalina, en la primera reapertura de atención al levantarse las medidas restrictivas de confinamiento, el 75% (tabla 26) de los visitantes encuestados consideran que la aplicación del protocolo, establecido por las autoridades nacionales para este tipo de instituciones fue su principal motivación por la que lo visito, mostrando de esta manera la importancia del cuidado de su salud preventiva y el respeto por el cumplimiento de normas establecidas.

### 3. DIAGNÓSTICO

#### 3.1 Método

Para la realización del diagnóstico se aplicará el método FODA, a partir del cual se establecerán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; considerando las fortalezas y debilidades como factores internos; en tanto que las oportunidades y amenazas se consideran como factores externos.

##### A. Factores internos

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>*El Monasterio Santa Catalina cuenta con recursos para la aplicación de las medidas sanitarias dispuestas por el Gobierno.</li> <li>*La mayoría de los visitantes muestra una alta expectativa frente al establecimiento del protocolo en el servicio del Monasterio Santa Catalina.</li> <li>*Interés de las autoridades del Monasterio por el establecimiento y cumplimiento del protocolo</li> <li>*La gran mayoría de los turistas, tienen una alta expectativa respecto a la implementación de sistemas de control.</li> <li>*Los visitantes tienen una alta expectativa frente al control de protección en los visitantes del monasterio</li> <li>*La amplitud del Monasterio y los espacios abiertos</li> <li>*El acondicionamiento de la infraestructura para aplicar las medidas sanitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Pérdida de interés de visita por temor al incumplimiento de los protocolos</li> <li>*La baja expectativa en un sector de los turistas respecto al establecimiento y cumplimiento del protocolo sanitario frente al Covid-19</li> <li>*Existe una baja difusión de certificaciones sanitarias del cumplimiento de las normas de protocolo.</li> </ul>

## B. Factores externos

Oportunidades	Amenazas
<p>*Las políticas de reactivación del turismo en nuestro país.</p> <p>*El avance en el proceso de vacunación en la población.</p> <p>*El interés de visita en los turistas tanto nacionales como extranjeros.</p>	<p>*El incremento de los contagios del Covid - 19 virus en el país que pueda derivar en un nuevo aislamiento.</p> <p>*El incremento de contagios en la región que puedan ocasionar medidas de emergencia como el cerco perimétrico.</p> <p>*Temor en los turistas de visitar el Monasterio por el incumplimiento de protocolos</p>

### 3.2 Identificación e problemas

- \*Pérdida de interés de visita por temor al incumplimiento de los protocolos
- \*La baja expectativa en un sector de los turistas respecto al establecimiento y cumplimiento del protocolo sanitario frente al covid-19
- \*Existe una baja difusión de certificaciones sanitarias del cumplimiento de las normas de protocolo.

### 3.3 Problema objetivo de intervención

Pérdida de interés de visita por temor al incumplimiento de los protocolos del Covid-19.



## CAPÍTULO III

### 1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

#### 1.1 Proyecto 1:

Mantenimiento del cumplimiento de las normas del protocolo frente al Covid - 19

##### *Objetivo*

Promover la confianza de visita en los turistas nacionales y extranjeros a partir del cumplimiento del protocolo sanitario frente al Covid - 19

##### *Meta*

Mantener el cumplimiento del 100% de las medidas preventivas del protocolo Covid 19

##### *Indicadores*

Nivel de limpieza y desinfección

Logro de establecimiento de todo el protocolo

Infraestructura totalmente acondicionada

##### *Medios de verificación*

Lista de cotejo

Ficha de observación

Opiniones de los turistas

##### *Actividades*

- a. Realización de acciones permanentes de limpieza y desinfección de los diferentes ambientes del Monasterio Santa Catalina
- b. Nombrar responsables de control del acondicionamiento, señalización y cumplimiento de las normas del protocolo
- c. Capacitación al personal a través de talleres respecto a medidas de protección y disposiciones sanitarias de prevención

- d. Evaluaciones mensuales e informativas respecto al cumplimiento de disposiciones sanitarias preventivas

## 1.2 Proyecto 2

Comunicación y difusión del cumplimiento de las medidas preventivas sanitarias

### *Objetivo*

Promover la visita de los turistas y personas de la localidad a través de la difusión del cumplimiento de las normas de protocolo sanitario frente al Covid-19.

### *Meta*

Incremento de visitas diarias al Monasterio, cubriendo las cantidades fijadas por turnos al día

### *Indicadores*

\*Número de visitantes

### *Medios de verificación*

\*Registros de la institución

\*Boletaje

### *Actividades*

\*Realizar estratégicamente coordinaciones para el proceso de difusión del cumplimiento de los protocolos.

\*Reuniones con el personal encargado de la difusión para indicar la necesidad de difusión del cumplimiento de las medidas en las redes sociales.

## CONCLUSIONES

**Primera.-** Las expectativas en los turistas nacionales en esta pandemia Covid-19 para visitar el Monasterio Santa Catalina, tras levantarse la primera inmovilización social obligatoria y con ello la reapertura para la atención al público, con un exigente y estricto establecimiento de normas de protocolo de atención al público, respecto al establecimiento formal del protocolo sanitario Covid-19 fue alta en su mayoría, influyendo de manera significativa en la motivación de la visita ya que la motivación de la seguridad sanitaria, prevaleció por encima de la motivación económica y cultural.

**Segunda. -** Los turistas nacionales tuvieron una expectativa promedio alta respecto al establecimiento, acondicionamiento, cumplimiento de los protocolos exigidos en la atención al público en el Monasterio Santa Catalina; así como respecto a la comunicación que se brinda fue alta en un promedio en general. Específicamente fue una alta expectativa respecto al establecimiento de normas y procedimientos del protocolo, en cuanto al acondicionamiento de la infraestructura y la expectativa sobre el cumplimiento de las disposiciones sanitarias, fue alta en su mayoría (en ambos casos).

**Tercera.-** La motivación para la visita al Monasterio Santa Catalina más importante en estos momentos de la pandemia del Covid-19 es la seguridad sanitaria ya que un promedio señaló que es la confianza en que la prestación del servicio se brinde bajo el establecimiento de medidas sanitarias preventivas o protocolo, exista control de la curva de contagio y se aplique el protocolo Covid-19; en tanto que la decisión de visita estuvo motivada por razones culturales en un alto promedio y por razones económicas en un bajo porcentaje.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA.** - En este momento de pandemia Covid-19, es necesario que los responsables de la gestión de visitantes en el Monasterio Santa Catalina se conserven y mejoren las medidas de seguridad sanitaria a fin de recuperar la confianza y las garantías necesarias para incrementar el porcentaje de visitantes, ya que se comprobó que es la motivación más importante a la hora de que los visitantes toman la decisión de visitarlo.

**SEGUNDA.** - Las autoridades responsables del Monasterio Santa Catalina deben tomar medidas que permitan acondicionar la infraestructura para implementar el kit sanitario; así también se mejore la difusión de certificaciones, supervisiones que se realizan sobre el cumplimiento de las medidas preventivas sanitarias establecidas en el protocolo Covid-19, a fin de que los visitantes alcancen mayores niveles de garantía y satisfacción en el servicio que brindan.

**TERCERA.** - Siendo la motivación de seguridad sanitaria la más importante en los visitantes al Monasterio Santa Catalina se recomienda que las autoridades responsables de esta institución, tomen conocimiento de los resultados de la presente investigación a fin de que en forma específica apliquen estrategias de seguridad sanitaria.

## REFERENCIAS

- Alet, J. (2011). *Marketing directo e interactivo: Campañas efectivas con sus clientes*. ESIC Editorial.
- Actualidad Empresarial (2013). *Dirección de organizaciones empresariales*.  
<http://www.actualidadempresa.com>
- Archidiócesis de Granada (2021). *Beata Ana de los Ángeles Monteagudo*.  
<https://www.archidiocesisgranada.es/>
- Arnoletto, E y Díaz, A. (2013). *Congreso de Administración Pública Resistencia*. Triunfar
- Arzobispado de Lima (2017). Hoy 10 de enero recordamos a la Beata Sor Ana de los Ángeles Moteagudo. <https://prensafranciscanaperu.blogspot.com/>
- Banrepcultural (2017). *Oferta y Demanda*. <https://enciclopedia.banrepcultural.org/>
- Bazán y Canales (2020). El turismo que queremos tras esta pandemia.  
<https://www.pe.undp.org/>
- Casa Pucapuca, V.(2021) en su investigación titulada: Hábitos de viaje ante la pandemia COVID-19 de los clientes de la Empresa “Más Perú – Viajes y Turismo” de Arequipa. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Arequipa]  
<https://www.repositorio.continental.edu.pe/>
- Castillo, E. (2015) Metodología para desarrollar productos turísticos – caso de estudio. *Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. Universidad Autónoma de Occidente.
- Choque Sumario, C. (2015). *Evaluación de la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno*.
- Daley, et al. (2020). *Turismo en tiempos de COVID-19: De la masificación al distanciamiento social*.
- Díaz, A. (2020). *Prospectiva del Turismo en la Era Post COVID-19*.  
<https://www.adventuretravelnews.com/prosp>

- Diego (2015). *Iglesia Compañía de Jesús análisis arquitectónico*.  
<https://cupdf.com/document/iglesia-compania>
- Diez Canseco Terry, R. (2020). *Reinventando el turismo en tiempos del COVID-19*. Lima: Fondo Editorial
- En Perú (2020). *Santa Catalina*. <https://www.enperu.org/arequipa/santa-catalina-arequipa-lugar-turistico-peru/>
- Femenia Millet, O. (2011). *La imagen de un destino turístico como herramienta de marketing*. *Enciclopedia virtual*. <http://www.eumed.net/libros-gratis>
- Fernández Del Moral, J. (2004). *La Comunicación aplicada a las organizaciones desde las Ciencias de la Información*. EUNSA
- García, et al., (2018). “La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía”, *Rev Contribuciones a las Ciencias Sociales* (en línea) <https://www.eumed.net/rev/cccss/>
- Go2peru (s.f.). Santa Catalina. [https://www.go2peru.com/spa/guia\\_viajes/arequipa/santa](https://www.go2peru.com/spa/guia_viajes/arequipa/santa)
- González Ponce, M. (2012). *Sistemas de Control en la Gestión*. Thomson.
- Guerra Luzuriaga, P. (2020). Reactivación vs turistificación: los retos de las ciudades frente al turismo post pandemia. Ecuador: ILAC International College. *Rev. de Investigación Innova* 5 (3), 134 – 150. <https://icom.museum/wp-content/uploads/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGrwall Hill Education.
- Kloter, P. & Armstrong, G. (2010) *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Pearson Educación.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Modelo de comportamiento del consumidos, factores y proceso de decisión de compra*. <http://www.profcarlospalominopareja.pbworks.com/>
- Lavado, E. (2020). *Arequipa: Monasterio Santa Catalina vuelve abrir sus puertas bajo estrictos protocolos*. <https://portaldeturismo.pe/>
- Lemo y Gonzales (2011). *La Gestión pública en América Latina*. ILPES-CEPAL. Trama.



- Lesmes Fabián, C. (2020). *El turismo sostenible después de la pandemia del COVID-19*. Primera Edición. <https://www.researchgate.net/>
- Linares y Gama (2020). *Estudio de mercado y propuesta de creación de un producto turístico basado en los atractivos naturales de Yarabamba Arequipa*. [Tesis de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio <http://repositorio.unsa.edu.pe/>
- Llamas Arjona, C. (2009). *Gestión de alojamientos turísticos*. Liber Factory
- Ludeña Reyes, A. (2016). *Administración de empresas turísticas y hoteleras*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Madrid, F. y Díaz, J. (2020). *Coronavirus y turismo. Documento Nro. 6*. México: Centro de Investigación y Competitividad Turística (CICCTUR)
- Meza Juárez, V. (2020). *APAVIT y turismo seguro post pandemia del Covid-19* [ Tesis de licenciatura, Universidad de Lima] Archivo digital. <https://repositorio.ulima.edu.pe/>
- Mincetur (2015). *El turismo y sus características*. Recuperado de <http://www.mincetur.gob.pe>.
- Mincetur (2015). *Conceptos claves para la formulación de un PIP en el sector turismo*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/>
- Mincetur (2020). Resolución Ministerial 171-2020. Lima. <https://cdn.www.gob.pe>
- Mincetur (2021). Resolución Ministerial 100-2021. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/>
- Ministerio de Cultura (2020). Aprueban el “Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para el inicio gradual e incremental de las actividades y gestión en los museos y otras instituciones museales. *Diario El Peruano*. Lima 10 julio 2020. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-protocolo-sanitario->
- Minsa (2020). Resolución Ministerial 972-2020. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/>
- Miquel, J. (2020). *Efectos de la COVID-19 en el Turismo: factores a considerar*. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <http://economia-empresa.blogs.uoc.edu/>

- Organización Mundial del Turismo (2020) *Informe de políticas sobre el Covid - 19: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Madrid. <https://www.un.org/sites/un2>.
- Pajares Velando (2020). “Asociación entre el perfil y nivel de satisfacción del turista nacional que visita el monasterio de Santa Catalina de Siena, Arequipa – 2020” [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa]. Repositorio <http://tesis.ucsm.edu.pe/>
- Palella y Martins (2010). *Metodología de la investigación científica*. Venezuela: Fedupel
- Paris Gallego, A. (2020). *Turismo y la recuperación post crisis COVID-19*. <https://www.atrevia.com/blog>
- Pérez Aguilera, F. (2017). *Manual. Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: CEP S.L.
- Promperú (2020a). *Covid-19: Reportes para el sector turismo*. <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/covid-19/normatividad>
- Promperú (2020b). *Análisis del turismo interno y percepción del entorno post Covid 19*.
- Promperú (2020c). *Estudio exploratorio: percepción y expectativas hacia el entorno turístico*
- Saravia y Muro. (2016). Productos turísticos. Metodología para su elaboración. *Rev Ciencias Sociales*. 35(29). <http://www.unq.edu.ar>
- Ramos, E. (2010). *Arequipa y sus 400 años de Vida Eclesial- Beatos Arequipeños*. <http://cofrades.sevilla.abc.es/profiles/blogs/arequipa>
- Riquez y Col (2007). *Fundamentos de investigación en psicología*. UNED.
- Rojas Delgado (2015). *Recursos turísticos: Inventario, clasificación, jerarquización, evaluación*. <http://www.rojasdelgado.com/>
- Sernatur (2020). *Protocolos Sanitarios y guías de buenas prácticas*. <https://www.sernatur.cl/protocolos/>
- Stoessel, J. (2020). *La infraestructura turística y hotelera no debe paralizarse por la pandemia*. Lima: Fondo Editorial

Turisteando (2020). *¿Qué se puede hacer ante la situación que estamos viviendo en el sector de turismo?* <https://www.tiemposactuales-turismo-fca.weebly.com/>

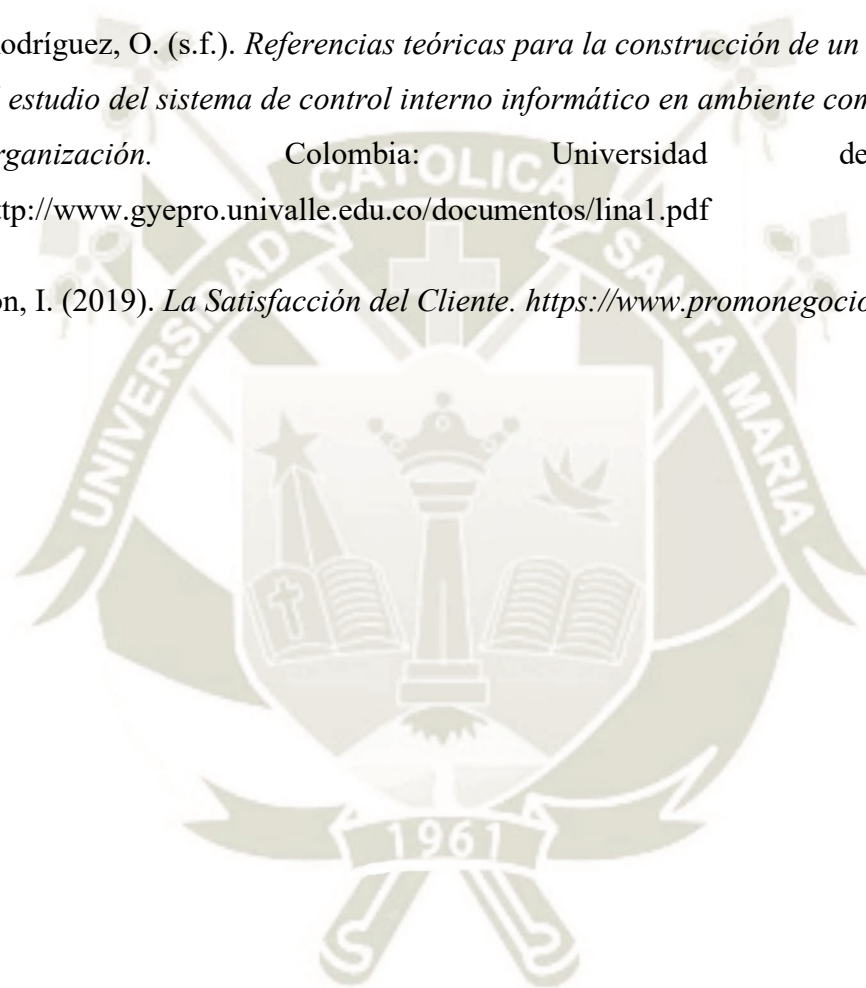
UNWTO (2020a). *Panorama del turismo internacional*, España. Edición. Madrid,

UNWTO (2020b.). *Glossary of tourism terms*. <https://www.unwto.org/glossarytourism-terms>

Resolución Ministerial 179-2020-DM/MC, “Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19

Solano Rodríguez, O. (s.f.). *Referencias teóricas para la construcción de un marco teórico en el estudio del sistema de control interno informático en ambiente computacional en la organización*. Colombia: Universidad del Valle.  
<http://www.gyepro.univalle.edu.co/documentos/lina1.pdf>

Thompson, I. (2019). *La Satisfacción del Cliente*. <https://www.promonegocios.net/clientes/>





### Anexo 1: Instrumentos de investigación

		Alto	Medio	Bajo
	Expectativa respecto al establecimiento del protocolo en su visita al Monasterio Santa Catalina			
1.	Su expectativa respecto al establecimiento de normas de protocolo Covid 19			
2.	El nivel de expectativa respecto a los estándares de limpieza			
3.	El nivel de expectativa tiene respecto a la disposición de normas de uso Kit médico a. Medidor de temperatura b. Dispensadores de gel y jabón c. Pediluvio			
	Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura			
4.	¿Qué nivel de acondicionamiento esperaba que tendrían las áreas de visita del Monasterio?			
5.	Esperaba que se esté cumpliendo con las señalizaciones como medidas de seguridad dentro del protocolo a. Señalización de distancias b. Señalización en las bancas c. Señalización de recorrido			
6.	El nivel de expectativa respecto a la disposición de áreas implementación Kit médico control sanitario Covid			
	Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias			
7.	El nivel de expectativa de limpieza y desinfección a. Ambientes b. Áreas comunes c. Servicios higiénicos			
8.	Esperaba se estuviera cumpliendo con el aforo y seguridad			
9.	El nivel de expectativa respecto a la aplicación de control con el Kit medico			
10.	Esperaba exista control en el distanciamiento			
11.	Nivel de expectativa en el uso de protección en el personal			
12.	Nivel de expectativa en el uso y control de protección en los visitantes			

	Expectativa de la comunicación y difusión			
13.	Expectativa respecto a la reserva, previa cita y pago virtual			
14	Esperaba exista un nivel de difusión de: a. Aforo b. Acciones de protocolo c. Instrucciones			
15	Nivel de expectativa de comunicación de supervisiones y auditorias			
16	Nivel de expectativa respecto a la difusión de certificaciones			
17	Nivel de expectativa del uso de canales de comunicación de la institución hacia los visitantes en la visita a. Material impreso b. Afiches c. Carteles d. Verbal			

## CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN DE LOS TURISTAS PARA REALIZAR LA VISITA AL MONASTERIO SANTA CATALINA

		Si	No
<i>Motivación cultural</i>			
1.	¿La visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la antigüedad de esta institución?		
2.	¿Su visita al Monasterio Santa Catalina fue motivada por la implicancia histórica que tiene?		
3.	¿El tipo de manifestación cultural fue la motivación por la que usted visitó el Monasterio Santa Catalina		
<i>Motivación económica</i>			
4.	¿Al ser accesible el precio fue lo que motivó su visita al Monasterio?		
5.	Las ofertas que establecieron en la visita al Monasterio Santa Catalina motivaron su visita		
6.	¿Las promociones ofertadas por el Monasterio Santa Catalina motivo su visita al Monasterio?		
<i>Motivación de seguridad sanitaria</i>			
7.	¿El permiso oficial del Estado para viajar Arequipa motivo la realización de la visita al Monasterio?		
8.	¿La confianza en que el servicio se estuviera brindando en condiciones de seguridad sanitaria a través de la aplicación de los protocolos motivaron su visita al Monasterio?		
9.	¿El control de la curva de contagios motivo su visita al Monasterio?		
10.	¿Su visita al Monasterio fue motivada por la aplicación de Protocolo?		



## Anexo 2: VALIDACIÓN

ASPECTOS GENERALES			
Aspecto	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		Corregir ortografía en las preguntas 4 y 8 del primer instrumento y las preguntas 2, 3, 4, 5, 6, 8 y 9 del segundo instrumento.
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE SI			
Correo electrónico: <a href="mailto:arodriguezb@continental.edu.pe">arodriguezb@continental.edu.pe</a> , <a href="mailto:alvaro.rodriguez@ucsm.edu.pe">alvaro.rodriguez@ucsm.edu.pe</a>			

**Validado por:** DR. ÁLVARO ADRIÁN RODRÍGUEZ BARRIGA

Grados: Doctorado en Ciencias Sociales  
Maestría en Comunicación y Marketing

Ocupación: Docente Universitario

Centro de Trabajo: Universidad Continental.

Luego de haber levantado las observaciones pertinentes, considero que los instrumentos reúnen los requisitos de forma y contenido suficiente para medir los indicadores propuestos en la investigación; así, las preguntas e ítems considerados son pertinentes, existe congruencia entre los ítems, estos presentan claridad y precisión en su redacción; por lo tanto, permiten medir adecuadamente los indicadores y consecuentemente las variables de la investigación. Por lo tanto, se integran de manera óptima a la naturaleza de la investigación.



Dr. Álvaro Adrián Rodríguez Barriga  
DNI: 44798652

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Arequipa, 5 de marzo del 2021.

De mi consideración:

En atención a la solicitud de validación de los instrumentos elaborado para la investigación titulada: “ANÁLISIS DE LA EXPECTATIVA DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO SANITARIO COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACION DE LOS TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN EL MONASTERIO SANTA CATALINA. AREQUIPA, 2021”, debo mencionar lo siguiente:

Revisado los instrumentos presentados por las investigadoras:

ARDILES BOLAÑOS, MARÍA LUCIA

HINOJOSA ARAMAYO, GRACE DEYANIRA

Habiéndose levantado las observaciones realizadas considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos de estructura, forma y contenido suficiente para medir los indicadores de las variables señaladas en el trabajo de investigación; por lo que quedan VALIDADOS por mi persona.



---

Dr. Álvaro Adrián Rodríguez Barriga  
DNI: 44798652

### Anexo 3: Cálculos estadísticos

#### Cálculos promedio para dimensiones de la variable expectativas

##### Expectativas respecto al establecimiento del protocolo en el Monasterio Santa Catalina

	ni				Promedio		%
Alto	120	127	121	143	132	129	87
Medio	18	15	21	3	8	13	9
Bajo	0	0	0	0	0	0	0
Sin información	10	6	6	2	8	6	4
Total						148	100

##### Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura

	Ni					Promedio	%
Alto	98	139	132	130	60	112	75
Medio	48	9	9	18	54	28	19
Bajo	0	0	0	0	27	5	4
Sin Información	2	0	7	0	7	3	2
Total						148	100

##### Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias

									Promedio	%
Alto	124	127	120	124	74	131	108	83		75
Medio	21	12	21	16	60	13	31	62	111	20
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0
Sin inf	3	9	7	8	14	4	9	3	0	5
									7	
									148	100

##### Expectativa de la comunicación y difusión

										Promedio	%
Alto	111	128	87	82	71	81	82	69	37	83	56
Medio	21	20	50	29	51	30	44	60	46	39	26
Bajo	10	0	0	24	22	31	13	19	51	19	13
Sin infor	6	0	11	13	4	6	9	0	14	7	5
Total										148	100



## B. Cálculos promedio para dimensiones de la variable: motivación de los turistas

### Motivación cultural

	ni			Promedio	%
Si	140	68	123	110	74
No	7	74	25	35	24
Sin Información	1	6	0	3	2
Total				148	100

### Motivación económica

	ni			Promedio	%
Si	72	47	53	57	39
No	56	83	76	72	48
Sin Información	20	18	19	19	13
Total				148	100

### Motivación de seguridad sanitaria

	ni	Ni	ni	ni	Promedio	%
Si	99	128	106	110	111	75
No	49	1	33	18	25	17
Sin Información	0	19	9	19	12	8
Total					148	100

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos  
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

respecto al establecimiento del protocolo en su visita al Monasterio de Santa Clara												Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura																		
	1			2			3a			3b			3c			4			5a			5b			5c			6		
70	x			x			x			x			x			x			x			x	x					x		
71	x			x				x			x			x			x			x			x				x			
72		x			x			x				x			x			x				x				x				
73	x				x			x			x			x			x					x					x			
74				x	x			x			x			x			x					x					x			
75	x				x			x			x			x			x					x					x			
76	x				x			x			x			x			x					x					x			
77	x					x		x			x			x			x					x					x			
78	x				x			x			x			x			x					x					x			
79	x				x			x			x				x		x					x					x			
80	x				x			x			x			x			x					x					x			
81				x	x			x			x				x		x					x					x			
82	x				x			x			x			x			x					x					x			
83	x				x			x			x				x		x					x					x			
84	x				x			x			x				x		x					x					x			
85	x				x			x			x				x		x					x					x			
86		x			x				x			x				x		x				x					x			
87	x				x			x			x				x		x					x					x			
88	x				x				x			x				x		x				x					x			
89		x				x			x				x				x					x					x			
90	x				x			x			x			x			x					x					x			
91	x				x			x			x				x		x					x					x			
92	x				x			x			x					x		x				x					x			
93	x						x	x			x				x		x					x					x			
94	x				x			x			x				x		x						x				x			
95	x				x			x			x				x		x					x					x			
96	x						x			x				x			x					x					x			
97				x	x			x			x				x		x					x					x			
98	x				x			x			x				x		x					x					x			
99	x				x			x			x				x		x					x					x			
100	x				x			x			x				x		x					x					x			
101		x			x			x			x				x		x					x					x			
102	x				x			x			x				x		x					x					x			
103	x				x			x			x					x		x				x					x			
104	x						x	x			x				x		x					x					x			
105	x				x			x			x				x		x						x				x			
106	x				x			x			x				x		x					x					x			
107	x				x			x			x				x		x					x					x			
108		x			x				x			x				x		x				x					x			
109	x				x			x			x				x		x					x					x			
110	x				x			x			x				x		x					x					x			
111		x				x			x			x				x		x				x					x			
112	x				x			x			x				x		x						x				x			
113				x	x			x			x					x		x				x					x			
114	x				x			x			x				x		x					x					x			
115	x				x			x			x				x		x					x					x			
116	x					x			x			x			x		x					x					x			
117	x				x					x			x			x						x					x			
118	x				x			x			x				x		x					x					x			
119	x				x			x			x				x		x					x					x			
120	x				x			x			x					x						x					x			
121	x				x			x			x				x		x					x					x			
122	x						x				x					x		x				x					x			
123		x			x				x			x				x		x				x					x			
124	x				x			x			x				x		x					x					x			
125	x				x				x			x				x		x				x					x			
126		x				x			x				x			x		x				x					x			
127	x				x			x					x			x		x				x					x			
128	x				x			x			x				x		x					x					x			
129	x				x			x			x					x						x					x			
130	x				x			x			x					x		x				x					x			
131				x	x			x			x					x		x				x					x			
132	x				x			x			x					x		x				x					x			
133		x					x				x					x		x				x					x			
134	x				x			x			x					x		x					x				x			
135	x				x			x			x					x		x				x					x			
136		x				x			x			x				x		x				x					x			
137	x				x				x			x				x		x				x					x			
138	x				x			x					x			x		x				x					x			
139	x				x			x			x					x		x				x					x			
140	x				x			x			x					x						x					x			
141	x						x	x			x					x		x				x					x			
142	x				x			x			x					x		x					x				x			
143	x				x			x			x					x		x				x					x			
144	x				x			x			x					x		x				x					x			
145		x			x				x			x				x		x					x				x			
146	x				x			x			x					x		x				x					x			
147	x				x			x			x					x		x				x					x			
148		x				x		x			x					x		x				x					x			



Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias																																
	7a				7b				7c				8				9				10				11				12			
	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI
1	x				x				x				x				x				x				x				x			
2	x				x				x				x				x				x				x				x			
3		x			x				x				x					x				x				x				x		
4	x				x				x				x					x				x				x				x		
5	x				x				x				x					x				x				x				x		
6	x				x				x				x					x				x				x				x		
7	x				x				x				x					x				x				x				x		
8	x					x				x				x					x				x				x				x	
9	x				x				x				x					x				x				x				x		
10	x				x				x				x					x				x				x				x		
11		x			x					x				x					x				x				x				x	
12	x				x				x				x					x				x				x				x		
13	x				x				x				x					x				x				x				x		
14	x				x				x				x					x				x				x				x		
15	x				x				x				x						x				x				x				x	
16	x				x				x				x						x				x				x				x	
17	x				x				x					x					x				x				x				x	
18	x				x				x				x						x				x				x				x	
19	x							x	x				x						x				x				x				x	
20		x			x				x				x						x				x				x				x	
21	x				x							x							x				x						x			
22				x	x					x				x						x				x				x				x
23	x					x			x				x						x				x				x				x	
24	x				x				x				x						x				x				x				x	
25	x				x				x				x						x				x				x				x	
26	x				x				x				x						x				x				x				x	
27	x				x				x				x						x				x				x				x	
28	x				x					x				x						x				x				x			x	
29	x				x				x				x						x				x				x				x	
30	x				x				x					x					x				x				x				x	
31	x				x				x				x						x				x				x				x	
32	x							x	x				x						x				x				x				x	
33		x			x				x				x						x				x				x				x	
34	x				x							x			x					x				x				x			x	
35	x				x				x				x						x				x				x				x	
36	x				x				x				x						x				x				x				x	
37		x			x					x				x						x				x				x			x	
38	x				x				x				x						x				x				x				x	
39	x				x				x				x						x				x				x				x	
40	x				x				x				x						x				x				x				x	
41	x				x				x				x						x				x				x				x	
42	x				x				x				x						x				x				x				x	
43		x			x				x				x							x				x				x			x	
44	x				x				x				x							x				x				x			x	
45	x				x				x				x							x				x				x			x	
46	x				x				x				x							x				x				x			x	
47	x				x				x				x							x				x				x			x	
48	x				x				x					x						x				x				x			x	
49	x				x				x				x							x				x				x			x	
50	x							x	x				x							x				x				x			x	
51		x			x				x				x							x				x				x			x	
52	x				x				x				x							x				x				x			x	
53	x				x				x				x							x				x				x			x	
54	x				x				x				x							x				x				x			x	
55	x				x				x					x						x				x				x			x	
56	x				x							x	x							x				x				x			x	
57	x							x	x				x							x				x				x			x	
58		x			x				x				x							x				x				x			x	
59	x											x			x						x				x				x			x
60				x	x					x				x							x				x				x			x
61	x					x			x				x								x				x				x			x
62	x				x				x				x								x				x				x			x
63	x				x				x				x								x				x				x			x
64	x				x				x				x								x				x				x			x
65	x				x				x				x								x				x				x			x
66	x					x				x				x								x				x				x		x
67	x				x				x				x								x				x				x			x
68	x				x				x				x								x				x				x			x
69	x				x				x				x								x				x				x			x

[illegible]

Expectativa de la comunicación y difusión

	13a				13b				13c				14				15				16a				16b				16c				16d					
	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI	A	M	B	SI		
1	x				x				x				x				x	x				x				x				x					x			
2	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
3	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
4	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
5	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
6	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
7	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
8		x			x				x				x				x				x				x				x						x			
9	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
10	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
11	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
12	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
13	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
14	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
15	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
16	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
17	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
18	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
19	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
20				x	x				x				x				x				x				x				x							x		
21	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
22	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
23	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
24	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
25	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
26	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
27	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
28		x			x				x				x				x				x				x				x						x			
29	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
30	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
31	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
32	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
33				x	x				x				x				x				x				x				x							x		
34	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
35	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
36	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
37	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
38	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
39	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
40	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
41	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
42	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
43	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
44	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
45	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
46	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
47	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
48	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
49	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
50	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
51	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
52	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
53	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
54	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
55	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
56	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
57	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
58				x	x				x				x				x				x				x				x							x		
59	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
60	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
61	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
62	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
63	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
64	x				x				x				x				x				x				x				x						x			
65																																						



[illegible]

### Motivaciones de los turistas

	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10		
	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin	Si	No	Sin
1	x				x			x			x			x		x			x		x			x				x		
2	x				x						x			x					x		x							x		
3	x				x						x							x		x							x			
4	x				x						x			x				x		x						x				x
5	x				x						x			x				x		x						x				x
6	x				x						x			x				x		x						x				x
7	x				x						x			x				x		x					x		x			x
8		x				x					x							x		x						x				x
9	x				x						x			x				x		x							x			x
10	x				x						x			x				x		x							x			x
11			x		x						x							x		x										
12	x				x						x			x				x		x										x
13	x				x						x			x				x		x								x		
14	x				x						x			x				x		x								x		
15	x				x						x			x				x		x								x		
16	x				x						x							x		x								x		
17	x				x						x			x				x		x							x			x
18	x				x						x			x				x		x							x			
19	x				x						x			x				x		x								x		
20	x				x						x			x				x		x										x
21	x				x						x			x				x		x										x
22	x				x						x			x				x		x										x
23	x				x						x			x				x		x										x
24	x				x						x			x				x		x										x
25	x				x						x			x				x		x										x
26	x				x						x			x				x		x										x
27	x				x						x			x				x		x										x
28	x				x						x			x				x		x										x
29	x				x						x			x				x		x										x
30	x				x						x			x				x		x										x
31	x				x						x			x				x		x										x
32	x				x						x			x				x		x										x
33	x				x						x			x				x		x										x
34	x				x						x			x				x		x										x
35	x				x						x			x				x		x										x
36	x				x						x			x				x		x										x
37	x				x						x			x				x		x										x
38	x				x						x			x				x		x										x
39	x				x						x			x				x		x										x
40	x				x						x			x				x		x										x
41	x				x						x			x				x		x										x
42	x				x						x			x				x		x										x
43	x				x						x			x				x		x										x
44	x				x						x			x				x		x										x
45	x				x						x			x				x		x										x
46	x				x						x			x				x		x										x
47	x				x						x			x				x		x										x
48	x				x						x			x				x		x										x
49	x				x						x			x				x		x										x
50	x				x						x			x				x		x										x
51	x				x						x			x				x		x										x
52	x				x						x			x				x		x										x
53	x				x						x			x				x		x										x
54	x				x						x			x				x		x										x
55	x				x						x			x				x		x										x
56	x				x						x			x				x		x										x
57	x				x						x			x				x		x										x
58	x				x						x			x				x		x										x
59	x				x						x			x				x		x										x
60	x				x						x			x				x		x										x
61	x				x						x			x				x		x										x
62	x				x						x			x				x		x										x
63	x				x						x			x				x		x										x
64	x				x						x			x				x		x										x
65	x				x						x			x				x		x										x
66	x				x						x			x				x		x										x
67	x				x						x			x				x		x										x
68	x				x						x			x				x		x										x
69	x				x						x			x				x		x										x

[illegible]



## Anexo 5: Matriz de consistencia

Título: ANALISIS DE LA EXPECTATIVA DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO SANITARIO COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACION DE LOS TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN EL MONASTERIO SANTA CATALINA, AREQUIPA - 2021”.

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Interrogante Principal</b></p> <p>¿Cuál es la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa – 2021?</p> <p><b>Interrogantes Secundarias</b></p> <p>a. ¿Cuál es la expectativa del establecimiento y cumplimiento del protocolo Covid-19 en los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina? Arequipa, 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la motivación que presentan los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina? Arequipa, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa -2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar la expectativa del establecimiento y cumplimiento del protocolo Covid-19 en los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa - 2021.</p> <p>b. Precisar la motivación que presentan los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina, Arequipa - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Dado que: El Covid 19 ha modificado la conducta del consumidor en cuanto a criterios y motivaciones para elegir los destinos turísticos, así como los lugares arquitectónicos a visitar, ya que las motivaciones tradicionales son influenciadas ahora por las condiciones sanitarias preventivas, que garanticen evitar posibles contagios.</p> <p>Es probable que: La expectativa respecto al cumplimiento del protocolo del Covid 19, genere confianza y seguridad lo que ha influido positivamente en la motivación de los turistas nacionales para visitar el Monasterio Santa Catalina de la ciudad Arequipa predominando esta motivación por encima de la motivación cultural y económica.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Análisis de la expectativa en el cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19</p> <p>Variable 2:</p> <p>Motivaciones de los turistas</p>	<p>1.1 Expectativa respecto al establecimiento del protocolo</p> <p>1.2 Expectativa del acondicionamiento de la infraestructura</p> <p>1.3 Expectativa de cumplimiento de disposiciones sanitarias</p> <p>1.4 Expectativa de la comunicación y difusión</p> <p>2.1 Motivación cultural</p> <p>2.2 Motivación económica</p> <p>2.3 Motivación de seguridad sanitaria</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Explicativa transversal de campo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta Observación</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Fichas de observación Cuestionarios</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>148 turistas nacionales visitantes</p>

## ANEXO 6: PROTOCOLO SANITARIO PARA MUSEOS



### PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL ANTE EL COVID-19 PARA EL INICIO GRADUAL E INCREMENTAL DE LAS ACTIVIDADES Y GESTIÓN EN LOS MUSEOS Y OTRAS INSTITUCIONES MUSEALES

#### I. INTRODUCCIÓN

Los museos e instituciones museales a nivel nacional han demostrado su capacidad de adaptación a la pandemia en términos de su relación con el público. El cambio a lo virtual ha sido la herramienta fundamental de comunicación con la ciudadanía, que hoy, a más de 100 días de pandemia, presenta cuadros de estrés, ansiedad y otros. Así, los museos y otros lugares culturales se presentan como el espacio ideal (hasta terapéutico) para lidiar con la situación presente.

Tan solo en el caso de los museos administrados por el Ministerio de Cultura, durante la pandemia se han duplicado las visitas virtuales, comparadas con la cifra total de ingresos producidos antes de la quincena de marzo. Esto nos permite señalar que con los museos abiertos al público se promoverá responsablemente una práctica sana que reúne a las familias y a la comunidad, permitiendo así, además, el conocimiento y valoración social de nuestro patrimonio cultural: asimismo, tal como la Organización Mundial de la Salud - OMS lo indica, la participación en actividades culturales y artísticas promueven la salud física y mental.

#### II. FINALIDAD

Contribuir con la prevención del contagio por COVID-19 en el ámbito laboral, a partir de la emisión de las disposiciones generales para la vigilancia de la salud de los trabajadores y visitantes de los museos y otras instituciones museales a nivel nacional.

#### III. OBJETIVOS

##### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las disposiciones para prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el inicio gradual e incremental de las actividades en los museos y otras instituciones museales durante la emergencia sanitaria.

##### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.2.1 Establecer las disposiciones sanitarias para la prevención y control de la salud de los trabajadores de los museos y otras instituciones museales durante la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- 3.2.2 Establecer las disposiciones para la reanudación de la atención a los visitantes en los museos y otras instituciones museales, previniendo y controlando la propagación del COVID-19, en el marco de la emergencia sanitaria.
- 3.2.3 Establecer las disposiciones para asegurar el cuidado de las instalaciones y garantizar la salvaguarda de los bienes culturales muebles que albergan los



museos y otras instituciones museales durante los procesos de limpieza y desinfección, en el marco de la emergencia sanitaria.

#### IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo es aplicable a todos los órganos, unidades orgánicas, Direcciones Desconcentradas de Cultura, Proyectos Especiales y Unidades Ejecutoras del Ministerio de Cultura, así como a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y otras entidades públicas o privadas que administran museos u otras instituciones museales a nivel nacional, a quienes en adelante, para los fines del presente Protocolo, se les denominará de manera conjunta como ADMINISTRADORES.

#### V. BASE LEGAL

- Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.
- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Ley N° 25790, que crea el Sistema Nacional de Museos del Estado.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 193-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú.
- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19".
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del D.S. N° 008-2020-SA".
- Resolución de Secretaría General N° 069-2020-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 004-2020-SG/MC "Lineamientos de Prevención de Propagación del Coronavirus (COVID-19) después de la culminación del Estado de Emergencia Nacional en el Ministerio de Cultura".

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES

##### 6.1 DEFINICIONES

Para los fines propios del presente protocolo, se entiende por:

- a) **Desinfección:** Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud<sup>1</sup>.





- b) **Distanciamiento físico o social:** Es un conjunto de medidas para el control de infecciones. El objetivo del distanciamiento físico o social es reducir las posibilidades de contacto entre las personas infectadas y no infectadas, con la finalidad de minimizar la transmisión de enfermedades infecciosas.
- c) **Equipos de Protección Personal:** Son dispositivos, materiales e indumentaria personal que permiten proteger de uno o varios riesgos presentes durante las actividades de desinfección y atención en museos u otras instituciones museales; se componen principalmente de los siguientes elementos: mascarillas, guantes, y lentes de protección, en caso de corresponder.
- d) **Grupos de riesgo:** Conjunto de personas que presentan características individuales asociadas a mayor vulnerabilidad y riesgo de complicaciones por la COVID-19. Para ello, la autoridad sanitaria define los factores de riesgo como criterios sanitarios a ser utilizados por los profesionales de la salud para definir a las personas con mayor posibilidad de enfermar y tener complicaciones por la COVID-19, los mismos que según las evidencias que se vienen evaluando y actualizando permanentemente, se definen como: edad mayor a 65 años, comorbilidades como hipertensión arterial, diabetes, obesidad, enfermedades cardiovasculares, Enfermedad Pulmonar Crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otros que establezca la Autoridad Nacional Sanitaria a las luces de futuras evidencias<sup>2</sup>.
- e) **Institución museal:** organismo cultural que desempeña una función de interés público relacionado a la conservación, investigación, exhibición y difusión de objetos museales<sup>3</sup>.
- f) **Limpieza:** eliminación de suciedad e impurezas de las superficies utilizando agua, jabón, detergente o sustancia química<sup>4</sup>.
- g) **Museo:** institución que tiene por función principal proteger, conservar, investigar, exhibir y difundir el patrimonio, así como toda actividad que contribuya a enriquecer la vida cultural de la sociedad<sup>5</sup>.
- h) **Temperatura corporal:** Es el grado de temperatura que presenta el cuerpo de una persona.

## VII. CONDICIONES GENERALES

### 7.1 DISPOSICIONES BÁSICAS

- 7.1.1 Los ADMINISTRADORES de museos u otras instituciones museales, deben aplicar el presente protocolo de acuerdo a su ámbito geográfico, considerando las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud - MINSA a fin de prevenir, reducir y contener el impacto sanitario ante el escenario de

<sup>2</sup> Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA: Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.

<sup>3</sup> Directiva N° 01- 2017-MVPCIC/MC: Lineamientos para la formulación de proyectos museográficos en los museos integrantes del Sistema Nacional de Museos del Estado.

<sup>4</sup> Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA: Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.

<sup>5</sup> Resolución Directoral Nacional N° 415: Reglamento para la creación, registro e incorporación de museos al Sistema Nacional de Museos del Estado.



la transmisión del COVID-19, garantizando el cuidado de las instalaciones de los museos o instituciones museales, y la integridad de los trabajadores y de los visitantes; para lo cual deben:

- 7.1.1.1 Asegurar el cuidado de las instalaciones y garantizar la salvaguarda de los bienes culturales muebles que albergan los museos o instituciones museales durante los procesos de limpieza y desinfección, antes y después de la apertura de dichas instituciones a los visitantes. Asimismo, velar por que las acciones de limpieza y desinfección se realicen utilizando sustancias o productos que no provoquen daño al patrimonio cultural contenido en los museos o instituciones museales, de acuerdo a las especificaciones del presente protocolo.
- 7.1.1.2 Priorizar la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales, antes y después de su apertura a los visitantes, brindando los equipos de protección personal requeridos específicamente para cada una de sus funciones.
- 7.1.1.3 Definir el nuevo aforo de todos los espacios de los museos o instituciones museales y evaluar las áreas de exposición que serán reabiertas a los visitantes asegurando el cumplimiento de las medidas de seguridad dispuestas por la Autoridad Sanitaria.
- 7.1.1.4 Garantizar la difusión de información y el cumplimiento del presente protocolo tanto al ingreso como durante el recorrido al interior de sus instituciones.
- 7.1.2 Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben priorizar el uso de las plataformas virtuales al desarrollar actividades artísticas culturales y/o educativas. En caso sea permitido realizar actividades presenciales, se deben realizar de acuerdo a las medidas establecidas por el Gobierno Central y el presente protocolo.
- 7.1.3 Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben gestionar la capacitación y sensibilización respecto al COVID 19 y las medidas de protección personal como lavado de manos, distanciamiento social y uso de mascarillas, de todos los trabajadores que estén bajo su responsabilidad, antes de la reanudación de la atención a los visitantes; así como implementar carteles informativos visibles para los trabajadores y visitantes en sus instalaciones.
- 7.1.4 Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben designar entre su personal, como mínimo, a un trabajador encargado de realizar la supervisión y monitoreo del cumplimiento de las indicaciones dispuestas.

### 7.2 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 7.2.1 Acciones para la limpieza y desinfección en museos y otras instituciones museales

##### 7.2.1.1 Limpieza en museos y otras instituciones museales

Para determinar el proceso de limpieza en museos y otras instituciones museales previo a las acciones de desinfección, se debe tener en cuenta lo siguiente:





- a. Velar por la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales que realizan labores de limpieza.
- b. Evaluar los procedimientos e implementos de limpieza establecidos originalmente en la institución, antes de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, y adaptarlos de acuerdo a las disposiciones y recomendaciones del MINSA.
- c. El trabajador encargado de las labores de limpieza debe contar con el apropiado equipo de protección personal, considerando, como mínimo, guantes de látex o nitrilo, lentes de seguridad, mascarilla o tapaboca, mameluco o delantal descartable, según su actividad.
- d. La Dirección General de Museos brinda la asesoría técnica necesaria para el cumplimiento de las indicaciones anteriores.

#### 7.2.1.2 Consideraciones previas a las acciones de desinfección

Para determinar el proceso de desinfección en museos y otras instituciones museales, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Velar por la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales que realizan labores de desinfección.
- b. Evaluar si aquellos museos y/o instituciones museales que han tenido la presencia reciente de personas, pueden mantener cerrados los espacios transitados por el tiempo mínimo recomendado de nueve (09) días, a fin de evitar la desinfección y el uso de productos que puedan afectar a los bienes culturales muebles.
- c. Prohibir las fumigaciones y desinfecciones mediante pulverizaciones generalizadas en salas de exposición, espacios de tránsito con bienes culturales, depósitos, archivos y almacenes, entre otros; salvo casos excepcionales debidamente sustentados por un profesional en conservación.
- d. Considerar, para la desinfección en museos y otras instituciones museales, la utilización de soluciones hidroalcohólicas diluidas (alcohol disuelto en agua), preferentemente alcohol de 96% o Isopropílico (2propanol) al 80% y agua al 20%, de manera controlada y mecánica; utilizando herramientas que generen presión, con volumen de descarga controlada (aspersores manuales), permitiendo rociar la solución de manera uniforme a una distancia prudente que no implique el contacto directo con los bienes culturales muebles expuestos.
- e. Proceder a la desinfección de superficies tales como pisos (de áreas comunes y salas de exposición), puertas, manijas, perillas, candados y similares (siempre que carezcan de valor cultural) con las soluciones desinfectantes comunes propuestas por las autoridades competentes. El uso de lejía queda restringido a los espacios de tránsito regular, de corresponder, y en cantidades proporcionales a: 1 litro de agua x 10ml de lejía.
- f. Consultar y consensuar todas las medidas específicas de manipulación y conservación (de limpieza y desinfección, entre otras, relacionadas al patrimonio cultural y al trabajador del manejo de colecciones) con profesionales del ámbito de la conservación y la restauración de bienes culturales muebles. Las medidas aplicadas deben quedar debidamente documentadas, en concordancia con los lineamientos correspondientes.



- g. Priorizar el aislamiento, en lugar de la desinfección, en el caso de bienes culturales muebles presumiblemente contaminados.
- h. Procurar contar con un área de cuarentena para bienes culturales muebles presumiblemente contaminados. El bien cultural mueble que haya sido expuesto o que retorne a la institución debe aislarse en dicha área, previamente definida, con un mínimo de manipulación y por el tiempo mínimo recomendado de nueve (09) días. Se dejará constancia de la fecha y la razón de cuarentena del mismo.
- i. La Dirección General de Museos brinda la asesoría técnica necesaria para el cumplimiento de las indicaciones anteriores.

#### 7.2.1.3 Limpieza y desinfección antes y después de la apertura de museos o instituciones museales a los visitantes

- a. Toda infraestructura correspondiente a los museos o instituciones museales, deberá pasar por un proceso de limpieza y desinfección antes de su apertura a los visitantes.
- b. Los servicios higiénicos deben contar con insumos para el debido lavado y secado de manos o para su desinfección; de ser necesario, se deben instalar lavaderos de manos portátiles a pedal en zonas adecuadas, o en caso contrario, contar con espacios con dispensador de alcohol en gel, debidamente señalizado.
- c. La solución desinfectante se aplicará en la infraestructura de los museos o instituciones museales, boleterías, estacionamientos, circuitos de visitas, paradores, centros de interpretación y en todo espacio que no tenga contacto directo con los bienes culturales muebles; a una distancia mínima de medio metro de cualquier estructura moderna existente.
- d. Se debe realizar esta práctica como mínimo dos (02) veces al día (antes de abrir el museo o institución museal a las visitas y al finalizar las mismas) durante la fase después de la cuarentena, una vez se abran los museos o instituciones museales.
- e. El trabajador encargado de las labores de limpieza y desinfección debe contar con el equipo apropiado de protección personal, considerando como mínimo: guantes de látex o nitrilo, lentes de seguridad, mascarilla o tapaboca mameluco o delantal descartable según su actividad.
- f. Con respecto a las vitrinas y superficies análogas, se puede aplicar agua, jabón y spray desinfectante de manera indirecta, para evitar que las gotículas puedan ingresar involuntariamente a la vitrina, cuidando que no se dispersen o filtren hacia los bienes culturales en exposición.
- g. Proteger los materiales y revestimientos sensibles al alcohol, determinados previamente por profesionales del ámbito de la conservación de bienes culturales muebles.
- h. Considerar la protección específica tanto para los botones de activación como para las pantallas digitales, videos y audios interactivos.
- i. Establecer un cronograma de limpieza y desinfección de todas las áreas exteriores e interiores de la institución luego de la reapertura, considerando:
  - o Herramientas y utensilios de trabajo, como ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, muletas, entre otros) del trabajador y visitante;
  - o Superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, botoneras, manijas de puertas, asientos, entre otros).





- j. Culminada cada limpieza y desinfección, se debe informar al trabajador encargado de la supervisión, para que proceda a realizar el registro correspondiente, utilizando el Anexo 01.

## 7.2.2 Acciones previas para la apertura de museos y otras instituciones museales

### 7.2.2.1 Consideraciones preventivas para los trabajadores

- a. Se debe contar con un medidor de temperatura (termómetro infrarrojo) que evite el contacto directo, para evaluar a cada persona que ingrese a la institución; si ésta presenta temperatura mayor a 38°C se le indicará la evaluación médica inmediata. La toma de la temperatura corporal y la verificación de otros posibles síntomas del COVID-19 identificados por el MINSA en los trabajadores, se registrará diariamente, al inicio y final de sus labores, de acuerdo al Anexo 02.
- b. De identificarse un caso sospechoso de COVID 19 se adoptarán las medidas establecidas en los "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" del MINSA aprobado por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA.
- c. Organizar apropiadamente el número de trabajadores que laboran en cada espacio o área de trabajo, respetando el espacio mínimo de un (01) metro de distancia entre cada persona.
- d. En caso de los grupos mayores a 10 trabajadores que compartan la misma área de trabajo, debe distribuirse las labores en días alternos y/o por turnos establecidos para respetar el aforo mínimo y la distancia correspondiente que permita la seguridad de prevención entre ellos.
- e. Implementar bandejas o similares con cloro granulado en polvo o solución desinfectante en los accesos a las instituciones, a fin de realizar la desinfección de calzado, así como alcohol medicinal al 70% en líquido o gel para desinfección de manos.
- f. Para el manejo de residuos, se utilizarán bolsas cerradas herméticamente; deberán ser colocadas en una segunda bolsa y cerradas firmemente, deberán colocarse en un lugar adecuado, seguro y señalizado para su almacenamiento. Tras el contacto con los mismos, el trabajador encargado debe realizar el lavado de manos correspondiente.
- g. Se recomienda adecuar un espacio para que los trabajadores puedan cambiarse y guardar su ropa, calzado y accesorios antes de ingresar a las áreas de trabajo.
- h. Lavarse las manos en forma adecuada y con frecuencia, hasta el antebrazo con agua y jabón por un mínimo de 20 segundos.
- i. Practicar la higiene respiratoria: toser o estornudar sobre la flexura del codo o en un papel desechable e inmediatamente eliminar el papel, y lavarse las manos después de entrar en contacto con sus secreciones o con el papel que ha eliminado.
- j. Asegurar que todos los trabajadores tengan fácil acceso a las instalaciones para lavarse las manos con agua, jabón y gel desinfectante, disponiendo también de papel toalla para el secado de manos.
- k. Garantizar que todos los trabajadores tengan a su disposición mascarillas que cumplan los requisitos establecidos por el MINSA. La utilización de guantes y/o lentes y/o mamelucos dependerá de las

funciones específicas de cada trabajador y las indicaciones del MINSA al respecto.

- l. Hacer uso responsable del comedor institucional o espacio de similares características destinado al consumo de alimentos, respetando el distanciamiento social adicional cuando se esté ingiriendo alimentos (sin mascarilla) y evitando aglomeraciones, en caso de corresponder.
- m. Limitar el uso de los ascensores por parte de los trabajadores hasta por un aforo máximo de cuatro (04) personas y respetando el distanciamiento social de mínimo un (01) metro de distancia entre cada persona, recomendando el empleo de escaleras para el desplazamiento dentro de las instalaciones.
- n. El trabajador que labore en las áreas de atención a los visitantes no podrá encontrarse dentro de los grupos de riesgo identificados por el MINSA.
- o. El trabajador que labore en las áreas de atención a los visitantes debe emplear obligatoriamente mascarilla y guantes de látex o nitrilo, durante la manipulación de documentos y otros objetos, recomendándose también el uso de mameluco. Además, los operadores de limpieza deben realizar de forma frecuente e intensiva las labores de antisepsia e higiene de dichos ambientes y su mobiliario en general; como los módulos de atención, teléfonos, máquina de tickets, entre otros elementos.
- p. El área de boletería y/o recepción debe contar con un módulo de atención con un vidrio, acrílico o plástico transparente de protección. En caso no sea posible, el trabajador de atención a los visitantes debe contar con una máscara protectora facial transparente.
- q. Todos los funcionarios, servidores y/o trabajadores que laboren en el ámbito de los museos y otras instituciones museales, tanto públicas como privadas, declaran conocer, aceptar y cumplir el presente protocolo, dejando constancia de ello mediante la respectiva declaración jurada, deberá suscribirse antes de retomar sus labores en el museo o institución museal (Anexo 03).
- r. Para otras consideraciones se deben cumplir los lineamientos establecidos por el área de recursos humanos de cada institución y del MINSA.

### 7.2.2.2 Consideraciones para la apertura de las salas de exposición a los visitantes

- a. El encargado o responsable del museo o institución museal debe definir un nuevo aforo, para los espacios que albergarán a los visitantes, máximo del 50% de la capacidad establecida antes de decretarse el estado de emergencia sanitaria, incluyendo el uso de los servicios higiénicos, tomando en cuenta que se debe mantener el espacio mínimo de un (01) metro de distancia entre cada visitante. Este nuevo aforo debe estar indicado en cada ambiente.
- b. Se deben evaluar las áreas de exposición que podrán ser reabiertas a los visitantes cumpliendo las medidas de seguridad y salubridad considerando restringir el acceso a las instalaciones que no puedan ser limpiadas o desinfectadas a profundidad en su totalidad, o a las que no provean las medidas necesarias de seguridad sanitaria.
- c. Se debe considerar la reapertura progresiva y por etapas de las salas expositivas, en caso corresponda.





- d. Deben retirarse cartillas informativas y objetos similares expuestos a los visitantes para "tocar e interactuar". Solo se mantendrán aquellos equipos que puedan ser manipulados por un trabajador del museo o institución museal, considerando todas las medidas de protección personal, y deberán contar con el aviso correspondiente (ej. Pantallas Tótem para generar recuerdos digitales).

### 7.2.3 Acciones para la atención de visitantes a museos y otras instituciones museales

#### 7.2.3.1 Consideraciones para el ingreso de visitantes

- a. De acuerdo al factor socio ambiental y ubicación de cada museo o institución museal, se podrá considerar la variación o ampliación de los horarios de atención, entre otros mecanismos, a fin de evitar las aglomeraciones de personas en las instalaciones.
- b. Al ingreso de las instalaciones, se debe colocar la señalética y/o cartel informativo que contenga las disposiciones establecidas para la visita y recorrido al museo o institución museal. Se recomienda, asimismo, contar específicamente con trabajadores para informar a los visitantes sobre las disposiciones contenidas en el presente protocolo (pudiendo ser los guías oficiales de turismo, orientadores o mediadores al inicio de los recorridos) y su difusión a través de las plataformas digitales de las instituciones.
- c. El uso de mascarilla y el control de la temperatura corporal es obligatorio para todos los visitantes.
- d. Se debe impedir el ingreso de los visitantes con temperatura corporal igual o mayor a 38°C y/o con presencia de síntomas de COVID-19 identificados por el MINSU; así como a los visitantes que no cuenten con mascarilla o si ésta no cubre de manera adecuada la nariz y la boca. Esta información debe estar publicada en el cartel informativo y deberá ser difundida en las plataformas digitales correspondientes.
- e. El visitante debe desinfectar su calzado, así como sus manos, con los implementos brindados al momento de ingresar a la institución.
- f. El museo o institución museal debe proveer alcohol en gel u otro desinfectante que cumpla con los estándares señalados por el MINSU para uso de los visitantes durante el horario de atención.
- g. Se debe priorizar la reserva, previa cita, como mecanismo de atención a los visitantes, organizándola de acuerdo al aforo de cada museo o institución museal.
- h. Se debe garantizar que el visitante cuente con la información sobre el presente protocolo para la visita y recorrido del museo o institución museal, antes de la adquisición de la entrada, a través de las plataformas virtuales, carteles informativos en la entrada, atendiendo las llamadas, mensajes y correos, o brindando información in situ.
- i. Se deben priorizar, adicionalmente, formas de pago virtual (aplicativos, códigos QR, transferencias bancarias, entre otros) para reducir la interacción directa con objetos como dinero en efectivo y tarjetas.
- j. La adquisición o compra de la entrada al museo o institución museal implica la aceptación y conocimiento de las disposiciones contenidas en el presente protocolo.
- k. El museo o institución museal deberá contar con el Libro de Reclamaciones, priorizando su uso virtual, e implementar un Cuaderno de Ocurrencias de uso interno de la institución, para registrar



situaciones fuera del curso normal de la actividad de la institución, poniendo especial énfasis en situaciones relacionadas con el COVID-19.

- l. Los visitantes deben acatar las disposiciones establecidas en el presente protocolo.

#### 7.2.3.2 Consideraciones para el recorrido al interior de los museos o instituciones museales

- a. Se evitará todo saludo que implique contacto físico.
- b. El visitante no debe quitarse los elementos de protección personal durante el recorrido.
- c. El visitante debe mantener el espacio mínimo de un (01) metro de distancia entre otro visitante con el que no conviva en el mismo domicilio.
- d. Se debe considerar la posibilidad de marcar en el suelo, líneas o círculos que permitan asegurar que se mantenga la distancia mínima recomendada de un (01) metro.
- e. El visitante debe respetar las señalizaciones del circuito, evitando ingresar a las áreas no autorizadas.
- f. Está prohibido tocar las superficies de las instalaciones del museo o institución museal.
- g. Antes del inicio del recorrido, el trabajador del museo o institución museal debe informar a los visitantes sobre las disposiciones contenidas en el presente protocolo.
- h. Durante el recorrido, el trabajador del museo o institución museal, debe verificar el cumplimiento del presente protocolo.
- i. En caso de visita de grupos, el guía, mediador, orientador o trabajador a cargo de cada grupo, debe informar sobre las disposiciones contenidas en el presente protocolo y verificar, a lo largo del recorrido, el cumplimiento del mismo.
- j. El número de personas que integran los grupos para el recorrido por los museos o instituciones museales, no debe ser mayor a cinco (05). Excepcionalmente, en caso el tamaño del museo o institución museal así lo permita, el grupo podrá ser de hasta ocho (08) personas. En ambos casos, el número máximo incluye a la persona a cargo del grupo<sup>6</sup>, y se deberá mantener la distancia mínima de un (01) metro entre cada persona.
- k. Se debe evitar que las personas se separen del grupo. El grupo deberá mantenerse desde el inicio del recorrido hasta el final.
- l. Los recorridos deben ser en un solo sentido limitando el cruzarse con otros grupos, a fin de evitar zonas de aglomeraciones. En caso se considere necesario, utilizar separadores de fila para delimitar la ruta. Se recomienda definir un tiempo estimado para completar el recorrido.
- m. El aforo y el cumplimiento del distanciamiento social en todas las áreas de las instituciones deberá ser controlado, incluyendo los servicios higiénicos.
- n. Todo desecho deberá ser depositado en los tachos con los que cuenta el museo o institución museal; de no haber uno al alcance del visitante, éste deberá guardar el desecho hasta encontrar alguno.
- o. Los ascensores deben reservarse para personas con movilidad reducida, asegurando que se respete la distancia mínima de un (01)

<sup>6</sup> Guía oficial de turismo, orientador, mediador o trabajador de la institución.





- metro entre cada persona. Los botones de comando deben ser desinfectados después de cada uso.
- p. De presentarse alguna emergencia o incidente durante el recorrido, deberá reportarse inmediatamente al trabajador a cargo del museo, solicitando el apoyo correspondiente.
  - q. Las emergencias o incidentes ocurridos deberán ser reportados en el Cuaderno de Ocurrencias oportunamente.
  - r. Al concluir el horario de visita, los ambientes deberán ser desinfectados y limpiados de acuerdo a lo dispuesto en el presente protocolo.

### 7.3 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.3.1 La apertura de las zonas comerciales comunes (cafetería, librería, tiendas) están sujetas a reglamentaciones nacionales específicas, de tratarse de concesionarios deberán considerar el protocolo sanitario sectorial correspondiente.
- 7.3.2 Los lineamientos generados en el presente protocolo, no eximen del cumplimiento de las normas emitidas por el Gobierno Central, con especial atención a las normas reguladas por el MINSA en el marco de sus competencias para la vigilancia, prevención y control del COVID 19.
- 7.3.3 Para el caso de los museos de sitios y edificaciones integrantes del Patrimonio Cultural, se deberán cumplir con los protocolos establecidos para los Monumentos Arqueológicos Prehispánicos e Infraestructura Interpretativa Asociada, y los Lugares Históricos.
- 7.3.4 Las medidas señaladas son enunciativas y no taxativas, pudiendo ser de aplicación otras disposiciones o recomendaciones adicionales provenientes del Gobierno Central.

## VIII. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- 8.1 Gestionar la capacitación y sensibilización de todos los trabajadores antes del reinicio de las actividades, en relación a las medidas de prevención, reducción y contención del impacto sanitario ante el escenario de la transmisión del COVID-19.
- 8.2 Elaborar carteles informativos de sensibilización respecto al COVID-19, considerando el uso de infografías, macrotipos y/o pictogramas; y colocarlos en lugares visibles para los trabajadores y visitantes. La ubicación de la información no debe dañar el inmueble, en caso éste sea un bien integrante del patrimonio cultural. Se recomienda, asimismo, la presentación de la información en lenguas originarias según la zona geográfica de la institución, de corresponder, y su difusión a través de las plataformas digitales de las instituciones. Para todo lo anteriormente señalado, la Dirección General de Museos pondrá a disposición los formatos referenciales correspondientes.

## IX. SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL CONTROL SANITARIO

- 9.1 El supervisor designado realizará el monitoreo del control sanitario del museo o institución museal a través de la *Ficha de Control de Limpieza y Desinfección de Espacios*, según Anexo 01 del presente protocolo; así como el monitoreo de los trabajadores a través de la *Ficha de Control de Salud del Trabajador*, según Anexo



02 del presente protocolo. En la medida de sus posibilidades, se recomienda el uso de ambos anexos en formatos digitales.

- 9.2 La supervisión realizada debe ser informada semanalmente, remitiendo un informe con las fichas de control correspondientes, cuaderno de ocurrencias u otros al jefe inmediato superior, a fin de que se adopten mejoras y medidas para la prevención, reducción y contención del impacto sanitario ante el escenario de la transmisión del COVID-19.

